

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Otorgamiento de información generada por BanEcuador S.P. requerida por la ciudadanía.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de 15 días 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.	Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Paso al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya sido designado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario	N/A	-	-	-
2	Atención de Reclamos-Quejas	Recepción y gestión de reclamos y quejas que presenten los usuarios de los productos y servicios que presta la Institución.	1. Recepción del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco(Organismo de Control, Balcón de Servicios, call center, correo electrónico). 2. Gestionar a fin de que la respuesta sea atendida antes de los 15 días, dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Entregar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya escogido (correo electrónico, retro en oficinas, oficina a la Superintendencia de Bancos).	1. Si el reclamo lo hace por Balcón de Servicios, llenar el Formulario Único de Atención (FUA). 2. Presentar los documentos de identificación.	1. La solicitud de reclamos llega a la Unidad de Atención al Cliente. 2. Se solicita al área involucrada la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los soportes recibidos a fin de verificar los datos enviados por las oficinas. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente o la Superintendencia de Bancos.	08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	no	Formulario/Oficina de Atención		0		
3	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y generan una tasa de interés.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el jefe Operativo habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	11,708	41,086	83.01%
4	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y generan una tasa de interés. Permite disponer de talonarios de cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas y asociaciones se realizará con la revisión del Departamento legal quien deberá emitir criterio jurídico en un tiempo máximo de 24 horas. El jefe Operativo habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	352	2,067	83.01%
5	Depósito a plazo fijo	Depósito que reporta una rentabilidad financiera en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de inversión de depósitos a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	El Delegado operativo procederá a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	1,798	6,190	83.01%
6	Crédito Productivo y Microcrédito	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y revisa los requisitos indicados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Garantía Quirografaria 5 días Garantía Hipotecaria 20 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	18,117	56,934	83.01%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/08/2016								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										EDC. ROBERTO ROMERO								
CORRIDO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										roberto.romero@banecuador.fin.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 2 946 500 EXTENSIÓN 2629								