

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAP																		
c) 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallará todos los requisitos que exige la obtención del servicio y demás en adelante)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y los 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 o dependencia que ofrece el servicio (Indicar para direccionar al público de inicio del día web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Especificar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono, institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por link)	Número de solicitudes/consultas que se atienden al servicio en el último periodo (mensual)	Número de solicitudes/consultas áreas que atienden al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Elaboración de información generada por BanEcuador S.A. respondiendo por ciudadano.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta se entregará en un plazo máximo de 10 días hábiles. 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. El solicitante debe presentar la solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. La solicitud de acceso a la información pública se recibe en la oficina de atención al público. 2. Para el área que genera, presenta y custodia la información. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	Entre 10 días y 15 días hábiles por correo.	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas y dependencias.	www.banecuador.com.ec	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	N/A	-	-	83.01%
2	Atención de Reclamos y Quejas	Recepción y gestión de reclamos y quejas que se refieren a la información pública.	1. Recepción del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el BanEcuador. 2. Asignación a la persona responsable de la atención. 3. Entrega de la respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles. 4. Seguimiento a la respuesta y entrega de la respuesta al solicitante.	1. El reclamo se recibe por correo electrónico, por teléfono o presencialmente. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. La solicitud de reclamo llega a la Unidad de Atención al Cliente. 2. Se valida el área responsable de la información pública. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Área Del 15 y 16 de Agosto	Página web y oficina a nivel nacional	No	Formulario de Reclamos y Quejas		1		83.01%
3	Transferencias internacionales	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento de la transferencia. 2. Llevar a cabo la transferencia de dinero a través de la plataforma de BanEcuador.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Ingresar a la página web o a la oficina de atención al cliente y presentar la solicitud de transferencia.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información del cliente y se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 2. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante.	Entre 08:00 a 17:00 y 18:00 a 20:00	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$0.10 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Área Del 15 y 16 de Agosto	Página web y oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Transferencias	www.banecuador.com.ec	N/A	N/A	83.01%
4	Activación de Cuentas	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento de la activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Ingresar a la página web o a la oficina de atención al cliente y presentar la solicitud de activación de cuentas.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información del cliente y se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 2. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante.	Entre 08:00 a 17:00 y 18:00 a 20:00	\$0.00	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Área Del 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	Formulario de Activación de Cuentas		N/A	N/A	83.01%
5	Certificado Bancario	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento del certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Ingresar a la página web o a la oficina de atención al cliente y presentar la solicitud de certificado bancario.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información del cliente y se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 2. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante.	Entre 08:00 a 17:00 y 18:00 a 20:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Área Del 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Certificado Bancario		N/A	N/A	83.01%
6	Supuesto, Anulación y Reconciliación de Cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento del supuesto, anulación y reconciliación de cheques. 2. Solicitar el supuesto, anulación y reconciliación de cheques.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de supuesto, anulación y reconciliación de cheques. 2. Ingresar a la página web o a la oficina de atención al cliente y presentar la solicitud de supuesto, anulación y reconciliación de cheques.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de supuesto, anulación y reconciliación de cheques. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información del cliente y se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 2. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante.	Entre 08:00 a 17:00 y 18:00 a 20:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Área Del 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Supuesto, Anulación y Reconciliación de Cheques		N/A	N/A	83.01%
7	Reposición de Libreta/Ahorro	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento de la reposición de libreta/ahorro. 2. Solicitar la reposición de libreta/ahorro.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Ingresar a la página web o a la oficina de atención al cliente y presentar la solicitud de reposición de libreta/ahorro.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Presentar los documentos de identificación.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información del cliente y se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 2. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante.	Entre 08:00 a 17:00 y 18:00 a 20:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Área Del 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Reposición de Libreta/Ahorro		N/A	N/A	83.01%
8	Cuentas de ahorro	Cuenta Ahorro y pólizas de ahorro. Las cuentas de ahorro son cuentas de ahorro que se abren en el BanEcuador.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos para la apertura de cuentas de ahorro.	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, se verifica el saldo y se entrega la libreta de la cuenta al cliente en el momento.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas y dependencias.	www.banecuador.com.ec	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	11,508	12,584	83.01%
9	Cuentas corrientes	Cuenta Corriente y pólizas de corriente. Las cuentas de corriente son cuentas de corriente que se abren en el BanEcuador.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos para la apertura de cuentas de ahorro.	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, se verifica el saldo y se entrega la libreta de la cuenta al cliente en el momento.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas y dependencias.	www.banecuador.com.ec	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	383	2,876	83.01%
10	Depósitos a plazo fijo	Depósito que representa una inversión de dinero en el BanEcuador.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos para la apertura de cuentas de ahorro.	El Delegado operativo procede a la verificación y emisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas y dependencias.	www.banecuador.com.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	1,779	7,868	83.01%
11	Créditos Productivos y Microcréditos	Requisitos del producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos para la apertura de cuentas de ahorro.	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía los requisitos solicitados según tipo de crédito a otorgar.	08:00 a 17:00	Gratis	Garantía de 30 días. No se requiere garantía.	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas y dependencias.	www.banecuador.com.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	18,598	75,532	83.01%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTE)																		
Portal de Trámites Ciudadanos (PTE)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITIANA E.																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITIANA E.																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
BAN ECUADOR S.P.																		