

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(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 o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Regulaciones para la obtención del servicio (Se deben listar las regulaciones que rigen la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, días, semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Especificar si es para ciudadanía en general, personas jurídicas, ONG, Personal MAFICO)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina o dependencia que ofrece el servicio (Deje para dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto centro de atención, aplicaciones)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por link)	Número de ciudadanos/ciudadanas que consultaron el servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Elaboración de información generada por BanEcuador S.P. respondiendo por ciudadano.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta se entregará en un plazo de 10 días hábiles. 3. Realizar 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 llega a la Unidad de Atención al Cliente. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más por correo.	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Acceso a la Información Pública	BanEcuador S.P. - Acceso a la Información Pública	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	N/A	-	-	85.57%
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 S.P. 2. Asignación a la oficina que genera, produce o custodia la información. 3. Entrega de la respuesta a la solicitud, según el medio que haga el reclamo (correo electrónico, oficina, oficina a la Superintendencia de Bancos).	1. El reclamo se recibe por medio de la oficina de atención al cliente. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	1. La solicitud de reclamo llega a la Unidad de Atención al Cliente. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención al Cliente y Atención al Cliente	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Formulario de Reclamos y Quejas		1		85.57%
3	Transferencias internacionales	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de solicitud de transferencias internacionales. 2. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de solicitud de transferencias internacionales.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencias internacionales. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencias internacionales.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencias internacionales. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencias internacionales.	1. El solicitante de servicios bancarios presenta en el sistema la información requerida para la transferencia. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$0.15 incluido IVA por cada	28 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y Atención al Cliente	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Transferencias	Formulario de Transferencias	N/A	N/A	85.57%
4	Activación de Cuentas	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de activación de cuentas. 2. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de activación de cuentas.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas.	1. El solicitante de servicios bancarios presenta en el sistema la información requerida para la activación de cuentas. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y Atención al Cliente	Oficina a nivel nacional	No	Formulario para Activación de Cuentas	Formulario para Activación de Cuentas	N/A	N/A	85.57%
5	Certificado Bancario	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de certificado bancario. 2. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de certificado bancario.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario.	1. El solicitante de servicios bancarios presenta en el sistema la información requerida para la emisión del certificado bancario. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y Atención al Cliente	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Certificado Bancario	Formulario de Certificado Bancario	N/A	N/A	85.57%
6	Supervisión y Recaudación de Cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de supervisión y recaudación de cheques. 2. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de supervisión y recaudación de cheques.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de supervisión y recaudación de cheques. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de supervisión y recaudación de cheques.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de supervisión y recaudación de cheques. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de supervisión y recaudación de cheques.	1. El solicitante de servicios bancarios presenta en el sistema la información requerida para la supervisión y recaudación de cheques. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y Atención al Cliente	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Supervisión y Recaudación de Cheques	Formulario de Supervisión y Recaudación de Cheques	N/A	N/A	85.57%
7	Reposición de Libreta/Ahorro	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de reposición de libreta/ahorro.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro.	1. El solicitante de servicios bancarios presenta en el sistema la información requerida para la reposición de libreta/ahorro. 2. Se asigna al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se emite la respuesta adecuada para la firma de la respuesta y se entrega al solicitante. 4. Entrega de la comunicación con el respondiente a la oficina.	08:00 a 17:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y Atención al Cliente	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Reposición de Libreta/Ahorro	Formulario de Reposición de Libreta/Ahorro	N/A	N/A	85.57%
8	Cuentas de ahorro	Cuentas de ahorro y préstamos personales y familiares. Las cuentas de ahorro y préstamos personales y familiares están disponibles en todas las oficinas de BanEcuador S.P.	Entregar la solicitud de apertura de cuentas de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de apertura de cuentas de ahorro	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente opera en la oficina de atención al cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Cuentas de Ahorro	BanEcuador S.P. - Cuentas de Ahorro	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	11,865	6,453	85.57%
9	Cuentas corrientes	Cuentas corrientes y préstamos personales y familiares. Las cuentas corrientes y préstamos personales y familiares están disponibles en todas las oficinas de BanEcuador S.P.	Entregar la solicitud de apertura de cuentas corrientes junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de apertura de cuentas corrientes	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La gestión de la cuenta por parte del personal de atención al cliente se realiza con el apoyo del Departamento Legal que emite el contrato y firma en un tiempo máximo de 10 días. Una vez operativa habilita la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Cuentas Corrientes	BanEcuador S.P. - Cuentas Corrientes	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	281	2,681	85.57%
10	Depositos a plazo fijo	Depositos a plazo fijo y préstamos personales y familiares. Los depósitos a plazo fijo y préstamos personales y familiares están disponibles en todas las oficinas de BanEcuador S.P.	Entregar la solicitud de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de depósito a plazo fijo	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	BanEcuador S.P. - Depósitos a Plazo Fijo	BanEcuador S.P. - Depósitos a Plazo Fijo	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	1,765	9,724	85.57%
11	Créditos Productivos y Microcréditos	Créditos productivos y microcréditos. Los créditos productivos y microcréditos están disponibles en todas las oficinas de BanEcuador S.P.	Entregar la solicitud de crédito productivo y microcrédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de crédito productivo y microcrédito	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía la solicitud al área de crédito y de crédito y de crédito.	08:00 a 17:00	Gratis	Generación de documentos a días Gestión de documentos a días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Créditos Productivos y Microcréditos	BanEcuador S.P. - Créditos Productivos y Microcréditos	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	10,537	9,688	85.57%
Para ser llenado por las Instituciones que dispongan de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Formulario de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITIANA E.I.																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITIANA E.I.																		
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:																		
2023-03-01 09:00:00																		