

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	Cómo acceder al servicio	Regulación para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina o dependencia que ofrece el servicio	Tiempo de atención	Porcentaje de satisfacción
1	Servicio de acceso a información pública	Elaboración de información generada por el Banco de P. y C. para la ciudadanía.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta se entregará en un plazo máximo de 10 días hábiles. 3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. El Banco de P. y C. debe garantizar el acceso a la información pública. 2. El Banco de P. y C. debe garantizar el acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público. 3. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más por correo.	Ciudadanía en general	Oficina de atención al público	Oficina de atención al público	N/A	85.57%
2	Atención de Recursos Quejados	Recepción y gestión de recursos quejados.	1. Recepción del recurso o queja por medio de los canales disponibles en el Banco de P. y C. o a través de la oficina de atención al público. 2. Se recibe el recurso o queja en un plazo máximo de 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que fue recibido (correo electrónico, oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. El Banco de P. y C. debe garantizar el acceso a la información pública. 2. El Banco de P. y C. debe garantizar el acceso a la información pública.	1. Todo recurso o queja debe ser ingresado en la mesa de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
3	Transferencias internacionales	1. Acreditación a Servicios Bancarios en el extranjero. 2. Solicitar la transferencia de dinero a través de la oficina de atención al público.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se recibe el formulario de solicitud de transferencia. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que fue recibido (correo electrónico, oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se recibe el formulario de solicitud de transferencia.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la transferencia de dinero a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
4	Activación de Cuentas	1. Acreditación a Servicios Bancarios en el extranjero. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se recibe el formulario de activación de cuentas. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que fue recibido (correo electrónico, oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se recibe el formulario de activación de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la activación de cuentas a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
5	Certificado Bancario	1. Acreditación a Servicios Bancarios en el extranjero. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se recibe el formulario de certificado bancario. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que fue recibido (correo electrónico, oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se recibe el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la activación de cuentas a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
6	Reposición de Cheques	1. Acreditación a Servicios Bancarios en el extranjero. 2. Solicitar la reposición de cheques.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de cheques. 2. Se recibe el formulario de reposición de cheques. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que fue recibido (correo electrónico, oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de cheques. 2. Se recibe el formulario de reposición de cheques.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la reposición de cheques a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
7	Reposición de Libreta de Ahorros	1. Acreditación a Servicios Bancarios en el extranjero. 2. Solicitar la reposición de la libreta de ahorros.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de la libreta de ahorros. 2. Se recibe el formulario de reposición de la libreta de ahorros. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que fue recibido (correo electrónico, oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de la libreta de ahorros. 2. Se recibe el formulario de reposición de la libreta de ahorros.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la reposición de la libreta de ahorros a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
8	Cuentas de Ahorro	Cuenta de ahorro y pólizas de seguro.	1. Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de apertura de cuentas. 2. Se recibe el formulario de apertura de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la apertura de cuentas a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
9	Cuentas Corrientes	Cuenta de ahorro y pólizas de seguro.	1. Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de apertura de cuentas. 2. Se recibe el formulario de apertura de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la apertura de cuentas a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
10	Depósitos a Plazo Fijo	Depósitos que reportan una rentabilidad superior a la de los depósitos a plazo fijo.	1. Entregar la solicitud de apertura de depósitos a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de apertura de depósitos a plazo fijo. 2. Se recibe el formulario de apertura de depósitos a plazo fijo.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la apertura de depósitos a plazo fijo a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%
11	Créditos Productivos y Microcréditos	Créditos que reportan una rentabilidad superior a la de los créditos a plazo fijo.	1. Entregar la solicitud de apertura de créditos productivos y microcréditos junto con los requisitos en la oficina más cercana.	1. Se solicita a servicios bancarios y se solicita el formulario de apertura de créditos productivos y microcréditos. 2. Se recibe el formulario de apertura de créditos productivos y microcréditos.	1. El sistema de servicios bancarios permite al cliente la información de la apertura de créditos productivos y microcréditos a través de la oficina de atención al público. 2. Se debe garantizar el acceso a la información pública. 3. Se debe garantizar el acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	N/A	85.57%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													
UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITRA II:													
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITRA II:													
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													