BanEcuador

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 (Si/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 período (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 B.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. Pasa 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 delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:00 a 17:00	Gratuito	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	NO APLICA:el servicio no se encuentra en internet	0	0	95,59%
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, etc.) 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,retiro en oficinas, oficio a la Superintendencia de Bancos).	El personal de Balcón de Servicios debe ingresar todo reclamo o queja, en la herramienta Mesa de Atención Ciudadana. Presentar documento de identificación.	1.- Todo reclamo y queja deben sen ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se solicita a las áreas involucradas 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.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Página web institucional Oficinas a nivel nacional Correo electrónico Redes sociales Call Center Contacto Ciudadano	SI	Formulario Único de Atención	www.banecuador.fin.ec/atencioncliente	599	599	95,59%
3	Transferencias internas e interbancarias	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de solicitud de transferencia 2. Llenar la solcitud de transferencia describiendo los datos del ordenante como del beneficiario	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencias. 2.- Ingresar a la página web www3.banecuador.fin.ec con su respectivo usuario y contraseña y llenar los datos solicitados.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de solicitud de transferencias	1.- El asistente de servicios bancarios procesa en el sistema la información llenada por el cliente en el formulario de solicitud de transferencia. 2 El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el respaldo de la orden de transferencia procesada. 3.- El cliente ingresa a la página web ingresa la información requerida. 4. El área de Swif carga la información ingresada por balcón de servicios y a través del cash y envia al Banco Central para que los fondos sean acreditados a la cuenta del beneficiario de la transferencia.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$2.02 incluido IVA en servicios bancarios y $0.51 incluído IVA por cash	24 horas	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Solicitud de Transferencias	www3.banecuador.fin.ec	4064	4064	95,59%
4	Activación de Cuentas	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de activación de cuentas 2. Solicitar la activación de su cuenta	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas. 3. Debe realizar una actualización de datos. 4 El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	1.- El asistende de servicios bancarios recepta la solictud de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y veraz. 3. Entrega al Delegado Operativo de la oficina para que se proceda a la activación de la cuenta. 4. El cliente debe registrar un movimiento de cuenta. (depósito/retiro)	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$0,00	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	918	918	95,59%
5	Certificado Bancario	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de certificario bancario 2. Solicitar el certificado bancario	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1.- El asistente de servicios bancarios solicita en el sistema la emisión del certificado bancario de acuerdo a la necesidad del cliente. 2 El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado bancario debidamente sellado y firmado por el Delegado Operativo de la oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$5.08 incluido IVA	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Certificado Bancario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	2542	2542	95,59%
6	Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de suspension, anulación revocatoria de cheques 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de suspension, anulación revocatoria de cheques. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de suspension, anulación revocatoria de cheques. 3. Presentar denuncia y publicaciones de ser el caso.	1.- El Delegado de Servicios y Canales de la oficina realiza en el sistema la suspension, anulación revocatoria de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2 El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el respaldo del servicio solicitado de acuerdo a cada caso. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$3.01 incluido Iva	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	357	357	95,59%
7	Reposición de Libreta/cartola	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de reposición de libreta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario reposición de libreta. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario reposición de libreta. 3. Presentar denuncia y/o libreta deteriorada de ser el caso.	1.- El asistente de Balcón de Servicios realiza la reposición de libreta en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2 El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente la cartola nueva y registra la firma de recepción del cliente en el control de cartolas de la oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Reposición de Libreta/cartola	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	567	567	95,59%
8	Emisión de un formulario de cheque	1.Acercarse a Servicios Bancarios entregar el formulario solicitud de chequera, que se encuentra dentro del talonario de la chequera anterior 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y entrega el formulario solicitud de chequera debidamente llena y suscrita	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. entrega el formulario solicitud de chequera debidamente llena y suscrita	1.- El asistente de servicios bancarios realiza la solicitud de chequera de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2.- Se debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$0.30 incluido IVA	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: Formulario de solicitud se encuentra en los talonarios de las chequeras	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1691	1691	95,59%
9	Cheque devuelto nacional	1.cheque local depositado en cuenta del cliente 2.cobro de comisión cheque devuelto local	1.cheque local depositado en cuenta del cliente 2.cobro de comisión cheque devuelto local	1.cheque local depositado en cuenta del cliente 2.cobro de comisión cheque devuelto local	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.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$2.79 incluido IVA	24 horas	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	564	564	95,59%
10	Cheque certificado	1.Acercarse a Ventanillas y solicitar la certificación de cheque 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a ventanillas y solicita certificar el cheque.	1- Se acerca a ventanillas. 2. Presentación del cheque debidamente llenado y suscrito	1.- El Cajero realiza la certificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.-El Delegado de Servicios y Canales suscribe el cheque certificado. 3.-El cajero entrega al cliente el cheque certificado. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado o recauda el valor en efectivo.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y sabados, domingos y feriados de 9:00am a 2:00pm	$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	716	716	95,59%
11	Cheque de emergencia	1.Acercarse a Balcon de Servicios y solicitar la emisión del cheque de emergencia 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el cheque de emergencia. 2. Llena el formulario de solicitud de cheque de emergencia.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario solicitud de cheque de emergencia.	1.- El asistente de servicios bancarios realiza la solicitud de cheque de emergencia en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.- el Delagado de Servicios y Canales suscribe el cheque de emergencia. 3.-El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el cheque de emergencia y registra la firma de recepción del cliente en el control de emisión de cheques de emeregencia de la oficina. 4.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Cheque de emergencia	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1691	1691	95,59%

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 líneas, contacto center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/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
12	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	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	$2.00 incluido IVA	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	99,99%
13	Declaración sin efecto de cheques (por evento para uno o varios cheques)	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de suspensión de cheques. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Ir acerca a servicios bancarios y solicitar formulario de declaración sin efecto de cheques. 2. Llenar el formulario.	1.- Ir acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de declaración sin efecto de cheques. 3. Presentar denuncia y publicaciones de ser el caso.	1.- El Delegado De servicios y Canales de la oficina realiza en el sistema la declaración sin efecto de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.El delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el requisito del servicio solicitado. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin efecto cheque certificado	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de oficinas a nivel nacional	8	8	99,99%
14	Retiro de Cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	1.Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1.Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Ir acerca a cajeros. 2. Ingresar en la lectora la tarjeta de débito.	1.- Sistema Extreme web da la orden al core bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicios prestado.	24/7 horas	0.80 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de cajeros a nivel nacional	2500	2500	99,99%
15	Retiro cajero automático clientes de entidad en cajero de la entidad	1.Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1.Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Ir acerca a cajeros. 2. Ingresar en la lectora la tarjeta de débito.	1.- Sistema Extreme web da la orden al core bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicios prestado.	24/7 horas	$0.50 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de cajeros a nivel nacional	107	107	99,99%
16	Consulta empresa de saldos por cajero automático	1.Acercarse a cajero automático 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1.Acercarse a cajero automático 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1.- Ir acerca a cajeros. 2. Ingresar en la lectora la tarjeta de débito.	1.- Sistema Extreme web da la orden al core bancario para que se realice la consultade saldo disponible del cliente.	24/7 horas	$0.35 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de cajeros a nivel nacional	36563	36563	99,99%
17	Confirmaciones bancarias para auditores externos	1.Envia carta dirigida al Banco 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1.- Se envía carta a servicios bancarios y solicitar certificación de datos de la cuenta	1.- Se envía carta a servicios bancarios y solicitar certificación de datos de la cuenta	1.- El asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta recibida del cliente. 2.El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado debidamente sellado y firmado por el Delegado de Servicios y Canales de la Oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$2.69 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de oficinas a nivel nacional	68	68	99,99%
18	Corte empresa de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente	1.Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y solicita el formulario corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario corte de cuenta.	1.- El asistente de Balcón de Servicios la solicitd de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el corte de cuenta. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$1.89 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de oficinas a nivel nacional	1195	1195	99,99%
19	Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro/fisico con excepción de los casos de fallas en el chip	1.Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Suscribe el formulario.	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. suscribir la solicitud de tarjeta.	1.- El asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2.El Delegado de Servicios y Canales aprueba la solicitud de tarjeta. 3.- Se debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$5.19 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de oficinas a nivel nacional	388	388	99,99%
20	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1.Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar la emisión de tarjeta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Suscribe el formulario.	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. suscribir la solicitud de tarjeta.	1.- El asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2.El Delegado de Servicios y Canales aprueba la solicitud de tarjeta. 3.- Se debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$5.19 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: Trámite personal	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de agencias a nivel nacional	10261	10261	99,99%
21	Renovación de plástico de tarjeta de débito chip	1.Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de tarjeta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Suscribe el formulario.	1.- Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. suscribir la solicitud de tarjeta.	1.- El asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2.El Delegado de Servicios y Canales aprueba la solicitud de tarjeta. 3.- Se debita de la cuenta del cliente el servicios prestado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$5.19 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante OE3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: La renovación es cada 3 años	NO APLICA: Debe acercarse directamente a ventas red de oficinas a nivel nacional	151	151	99,99%
22	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	0	0	99,99%

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, contactos center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en 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
24	Recaudaciones de pagos a terceros:a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas	Internet	1.- Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec. 2. Escoge opción recaudaciones.	1.- Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec. 2. Ingresa usuario y clave. 3.Escoge opción recaudaciones.	1.- Sistema Kayssft da la orden al core bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente y se acredite a la cuenta del servicio escogido para el pago. 2.- Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	$0.35 incluido IVA	10min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	1200	1200	95,59%
		Oficina	1.- Se acerca a ventanillas y canala el servicio	1.- Se acerca a ventanillas. 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1.- El Cajero realiza la certificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3.-El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y sabados, domingos y feriados de 9:00am a 2:00pm	$0.60 incluido IVA	10min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	1216	1216	95,59%
25	Pago de pensiones alimenticias	1.Acercarse a ventanillas 2.Solicitar el servicio de recaudación de pago de pensiones alimenticias	1.- Se acerca a ventanillas y solicitar el servicio de recaudación de pago de pensiones alimenticias	1.- Se acerca a ventanillas. 2. Presentación el código SUPA	1.- El Cajero realiza el ingreso de la recaudación de pensiones alimenticias en el sistema. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3.-El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y sabados, domingos y feriados de 9:00am a 2:00pm	$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	663	663	95,59%
26	Giros Nacionales	1.Acercarse a Servicios Bancarios:solicitar el formulario de emisión de giros 2.Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de giros. 2. Llena el formulario.	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de emisión de giros. 3. El cliente debe entregar o retirar el dinero en ventanilla.	1.- El asistente de servicios bancarios recepta el formulario de emisión de giros. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y vera.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	$1,00	5 min	Ciudadania en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oe3-35 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Giros	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	142	142	95,59%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas: naturales y jurídicas. sus fondos depositables 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 Atención de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el asfe Operativo habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadania en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	29.316	229.419	95,59%
27	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas: naturales y jurídicas. sus fondos depositables tienen disponibilidad inmediata y generan una tasa de interés. Permite disponer de talonario de cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Atención 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 24horas. El asfe Operativo habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadania en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	477	6.029	95,59%
28	Depósito a plazo fijo	Depósito que reporta una rentabilidad bancaria 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 Depósitos a Plazo.	El Delegado operativo procederá a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	Ciudadania en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	3.518	30.160	95,59%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Credito Productivo,Microcredito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y revisa los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	Garantía Quirografaria 5 días Garantía Hipotecaria 20 días	Ciudadania en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NO APLICA: Debe acercarse directamente a sucursales red de agencias a nivel nacional	29.260	219.625	95,59%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	"NO APLICA", no se cuenta con portal de Tramite Ciudadano
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/06/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA DE INVERSIÓN,DESARROLLO Y COOPERACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. PATRICIO PEÑAFIEL
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	Patricio.Penafiel@banecuador.fin.ec
TELÉFONO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(593 2) 400-500 EXTENSIÓN 3464