

Act. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(El servicio que ofrece y la forma de acceder a él, 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)	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 (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Público)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para descargar la agenda de horas del día web y/o descripción manual)	Tiempo de atención disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	1. Solicitar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud.	1. Solicitar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días hábiles con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA el servicio no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	Atención de Balcón de Servicio	1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicio, call center, correo electrónico, etc.) 2. Seleccionar a fin de que la respuesta sea emitida antes de los 15 días, disponible en el Balcón de Servicio (10 días y 5 días con prórroga) 3. Entregar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicio, call center, correo electrónico, etc.) 2. Seleccionar a fin de que la respuesta sea emitida antes de los 15 días, disponible en el Balcón de Servicio (10 días y 5 días con prórroga) 3. Entregar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja en el sistema de atención ciudadana. 2. Se analiza el reclamo y se verifica la información necesaria. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	410	410	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de transferencia internacional 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de transferencia internacional 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia internacional. 2. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la transferencia internacional. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$2.00 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	14945	14945	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de activación de cuentas 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de activación de cuentas 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención a nivel nacional	2247	2247	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de certificado bancario 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de certificado bancario 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión del certificado bancario de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención a nivel nacional	3843	3843	95.00%
6	Suscripción de Cheques	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de suscripción de cheques 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de suscripción de cheques 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de suscripción de cheques. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la suscripción de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención a nivel nacional	354	354	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuenta	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de reposición de libreta/cuenta 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de reposición de libreta/cuenta 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la reposición de libreta/cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención a nivel nacional	70436	70436	95.00%
8	Emisión de un formulario de cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de emisión de cheque 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de emisión de cheque 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de emisión de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención a nivel nacional	4959	4959	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente 2. Cobro de cheque devuelto local	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente 2. Cobro de cheque devuelto local	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente 2. Cobro de cheque devuelto local	1. El cliente deposita en su cuenta cheque devuelto. 2. El cheque es procesado en el sistema de atención a nivel nacional. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$2.70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. No se utiliza formulario	1740	1740	95.00%
10	Cheque certificado	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque certificado 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque certificado 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de cheque certificado. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión de cheque certificado de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. No se utiliza formulario	814	814	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque de emergencia 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque de emergencia 3. Seleccionar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos)	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Llenar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión de cheque de emergencia de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la entrega de la información. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención a nivel nacional	1811	1811	95.00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																			
(G) 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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige 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 beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Debe para direccionar 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 con call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (Y/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de solicitudes/consultas que se atienden al servicio en el último periodo (mensual)	Número de solicitudes/consultas que se atienden al servicio presencial	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Cheque consideración cámara de compensación	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	0	0	95.00%
13	Declaración de afecto de cheque para cancelar o valores cheque)	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario. 3. Llenar el formulario.	1. Se asesora a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario. 3. Llenar el formulario.	1. Se asesora a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de declaración de afecto de cheque. 3. Presentar documento y publicaciones de ser el caso.	1. El Delegado de Servicios y Canales de la oficina recibe en el sistema la información de afecto de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega el documento al cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afecto cheque certificado	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	22	22	95.00%	
14	Retiro de Copia autorizada cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entero web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	12640	12640	95.00%	
15	Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entero web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	0	0	95.00%	
16	Consulta impresos de saldo por copias autorizadas de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta.	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta.	1. Se asesora a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entero web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	16345	16345	95.00%	
17	Confirmaciones bancarias para auditorías externas	1. En caso de que el cliente de la cuenta de la cuenta. 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta.	1. Se asesora a servicios bancarios y solicita certificación de datos de la cuenta. 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta.	1. Se asesora a servicios bancarios y solicita certificación de datos de la cuenta. 2. 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 solicitud del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de datos de la cuenta. 3. Se entrega al cliente el certificado de datos de la cuenta.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	30	30	95.00%	
18	Corte impreso de movimiento de cuenta para cualquier tipo de actividad o entregado en oficina de atención por cualquier motivo del cliente	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario. 3. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario. 3. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de corte de cuenta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el corte de cuenta. 3. Se entrega al cliente el corte de cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	1118	1118	95.00%	
19	Reposición de tarjetas de débito con chip por pérdida o robo o deterioro físico con reposición de los datos de falta en el chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta al cliente. 3. Se entrega al cliente la tarjeta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	212	212	95.00%	
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la tarjeta de crédito.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta al cliente. 3. Se entrega al cliente la tarjeta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, Trámite personal	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	9000	9000	95.00%	
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la renovación de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta al cliente. 3. Se entrega al cliente la tarjeta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, La renovación es en línea	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	16	16	95.00%	
22	Renovación del servicio anual de seguro de crédito con chip	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	NO APLICABLE, La renovación es anual	0	0	95.00%

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 (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (No para direcciones de página de todos del sitio web y/o descripción manual)	Tipo 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, WhatsApp)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Revalidación de página e Internet e expedición de revalidaciones de folios, pagados con tarjetas	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec 2. Elegir opción revalidación.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec 2. Ingresa usuario y clave 3. Elegir opción revalidación.	1. Sistema de pago de la orden al caso bancario para que se realice el cobro de la cuenta del cliente o se acredite la cuenta de ahorro del cliente en el pago 2. Se envía de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	9147	9147	95.50%
		Oficina	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio	1. Se acerca a ventanilla. 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1. El cliente realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cliente realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cliente entrega al cliente el representante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	12	12	95.50%
24	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el servicio de revalidación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de revalidación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El cliente realiza el ingreso de la revalidación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cliente realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	9102	9102	95.50%
25	Giro Nacional	1. Acercarse a Servicios Bancarios ventanilla al formulario de emisión de giro 2. Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de giro. 2. Se entrega el formulario de emisión de giro. 3. Se entrega el dinero al representante del giro nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagar de cobro. 2. Se entrega el formulario de emisión de giro. 3. Se entrega el dinero al representante del giro nacional	1. El cliente realiza el ingreso de la revalidación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cliente realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	no	www.banecuador.fin.ec	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	0	0	95.50%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y genera una tasa de interés.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma la solicitud y se le entrega el dinero al representante del giro nacional	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficina a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	12,354	283,613	95.50%
27	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y genera una tasa de interés. Permite disponer de Librería de Cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	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 realiza en un tiempo máximo de 24 horas. 2. El cliente firma la solicitud y se le entrega el dinero al representante del giro nacional	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficina a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	518	8,541	95.50%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que reporta una rentabilidad favorable en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El cliente entrega la solicitud de depósito a plazo fijo y se le entrega el dinero al representante del giro nacional	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	3,418	52,371	95.50%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	www.banecuador.fin.ec	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El cliente de crédito recibe, verifica el correcto llenado y se le firma en el aplicativo de crédito y se le entrega la cantidad según los datos del cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	30 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.fin.ec	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	17,844	308,761	95.50%
Para ser Rendido por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
"NO APLICHA", no se cuenta con portal de Trámites Ciudadanos																		
FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LÍNEA DE																		
PERSONAS DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LÍNEA DE																		
COMITÉ GESTIÓN DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN																		
NÚMERO TRÁMITE DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN																		
BANCO																		
AGENCIA DE INVESTIGACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL																		
RUBRO: FINANCIERO																		
www.banecuador.fin.ec																		
(1) y (2) - Pág. 100 de 100																		