

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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan todos los requisitos que debe cumplir la ciudadanía para la obtención del servicio y la forma de obtenerlos)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, personal público, etc.)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Tiempo de atención (Detallar si es por correo electrónico, oficina, página web, etc.)	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. El solicitante debe presentar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Usar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Para el caso de personas físicas o jurídicas, se debe presentar la identificación. 3. Se verifica la identidad de la persona que presenta la solicitud. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina o en la web. 2. Para el caso de personas físicas o jurídicas, se debe presentar la identificación. 3. Se verifica la identidad de la persona que presenta la solicitud. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días hábiles con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas y en el correo electrónico.	atencion@bne.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	https://www.banecor.com.ec/informacion-publica	NO AFICHA 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. Se entrega a fin de que la respuesta sea emitida antes de los 15 días, después de lo cual se entrega la respuesta a la solicitud. 3. Entregar la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en persona, en 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. Se entrega a fin de que la respuesta sea emitida antes de los 15 días, después de lo cual se entrega la respuesta a la solicitud. 3. Entregar la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en persona, en la Superintendencia de Bancos).	1. personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja, en el momento mismo de atención Ciudadana. 2. Se analiza el reclamo y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	1. Todo reclamo y queja deben estar ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se analiza a fin de verificar los datos recibidos. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	https://www.banecor.com.ec/atencion-ciudadana	https://www.banecor.com.ec/atencion-ciudadana	714	714	95,00%
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de transferencia internacional de datos del sistema como del beneficiario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia internacional de datos. 2. Ingresar a la página web y seguir los pasos de la solicitud.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de solicitud de transferencia internacional de datos.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de transferencia internacional de datos. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	https://www.banecor.com.ec/transferencias-internacionales	https://www.banecor.com.ec/transferencias-internacionales	14902	14902	95,00%
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de activación de cuentas. 3. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de activación de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	No	https://www.banecor.com.ec/activacion-de-cuentas	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	2437	2437	95,00%
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de certificado bancario. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	https://www.banecor.com.ec/certificado-bancario	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	2770	2770	95,00%
6	Suscripción de Cheques y Recusación de Cheques	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de suscripción de cheques. 3. Solicitar la suscripción de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de suscripción de cheques. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de suscripción de cheques.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de suscripción de cheques. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	https://www.banecor.com.ec/suscripcion-de-cheques	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	324	324	95,00%
7	Reposición de Libreta/Ahorro	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de reposición de libreta/ahorro.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de reposición de libreta/ahorro.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de reposición de libreta/ahorro. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$10,00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	https://www.banecor.com.ec/reposicion-de-libreta-ahorro	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	7374	7374	95,00%
8	Entrega de un formulario de cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de entrega de un formulario de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de un formulario de cheque. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de entrega de un formulario de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de entrega de un formulario de cheque. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	NO AFICHA. Formulario de solicitud se encuentra en los computadores de las oficinas.	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	336	336	95,00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en la cuenta del cliente. 2. Cobro de comisión cheque devuelto local.	1. Cheque local depositado en la cuenta del cliente. 2. Cobro de comisión cheque devuelto local.	1. Cheque local depositado en la cuenta del cliente. 2. Cobro de comisión cheque devuelto local.	1. El cliente deposita en su cuenta cheque devuelto local. 2. El cheque es procesado en la oficina de atención al cliente y se entrega la respuesta al cliente. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFICHA. No se utiliza formulario.	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	2204	2204	95,00%
10	Cheque certificado	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de cheque certificado.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de cheque certificado.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque certificado. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	NO AFICHA. No se utiliza formulario.	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	556	556	95,00%
11	Cheque de emergencia	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Usar la solicitud de cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentarse la solicitud y pago de comisión. 2. Usar el formulario de cheque de emergencia.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se analiza el sistema y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. 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	Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plaza del Gobierno Tel: 02 294 4000	Oficinas a nivel nacional	Si	https://www.banecor.com.ec/cheque-de-emergencia	NO AFICHA. Debe activarse directamente a través del sistema de atención al cliente.	1816	1816	95,00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
§) 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 (%)	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 presencial	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Cheque consideración clínica de incapacidad	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	0	0	95,00%
13	Declaración de afecto de cheque por materia de cheque	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario. 3. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario. 3. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede 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 al cliente el formulario de afecto de cheque. 3. Debe de la cuenta del 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 cómo chequear el formulario	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	13	13	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 accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	0.00 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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	21677	21677	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 accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$5.00 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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	0	0	95,00%
16	Consulta impresa 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 accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$2.00 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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	28811	28811	95,00%
17	Confirmación bancaria para auditoría externa	1. En caso de que el cliente de la cuenta de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta. 2. Solicitar confirmación 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 confirmación de datos de la cuenta. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	24	24	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 accede 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 accede 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 certificado de corte de cuenta. 3. Debe de la 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 AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	1144	1144	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 accede a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede 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 de reposición. 3. Debe de la cuenta 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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	281	281	95,00%
20	Envío de planillas 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 accede a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede 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 de crédito. 3. Debe de la cuenta 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 AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	8603	8603	95,00%
21	Renovación de planillas 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 accede a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede 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 de renovación. 3. Debe de la cuenta 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 AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, Debe acceder al sistema y ingresar en el sistema a nivel nacional	28	28	95,00%
22	Renovación del servicio anual de tarjeta de crédito con chip	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, 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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Solo para direcciones a la página de inicio 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	Reservaciones de pagos: bonos y adquisición del comprobante de emisión pagados con tarjetas	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Elegir opción reservaciones.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Ingresa usuario y clave. 3. Elegir opción reservaciones.	1. Sistema de pago de la orden al cual bono para que se realice el cobro en la cuenta de crédito y se acredite la cuenta de ahorro del cliente en el pago. 2. Se emite de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	0	0	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 el dinero al cajero del pago realizado.	9:00 am a 5:00 pm 9:00 am a 5:00 pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	338603	338603	95.50%
24	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla. 2. Solicitar el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El cliente realiza el ingreso de la reservación 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 cajero del pago realizado.	9:00 am a 5:00 pm 9:00 am a 5:00 pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	9767	9767	95.50%
25	Ciudad Nacionales	1. Acercarse a Servicios. 2. Solicitar el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de dinero. 2. Solicitar el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagar de cobro. 2. Solicitar el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. El cliente de servicios bancarios recibe el formulario de emisión de dinero. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y veraz.	9:00 am a 5:00 pm 9:00 am a 5:00 pm	\$0.30	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	www.banecuador.fin.ec	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	0	0	95.50%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta de ahorro y pensiones alimenticias. Los fondos depositados deben estar disponibles para el cobro de dinero y generar 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 Banco de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica en el sistema de información si la cuenta de ahorro es correcta y se emite el documento de apertura de cuenta de ahorro.	9:00 am a 5:00 pm	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	16.082	216.768	95.50%
27	Cuenta corriente	Cuenta de ahorro y pensiones alimenticias y fondos. Los fondos depositados deben estar disponibles para el cobro de dinero y generar una tasa de interés.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personal público y personal en relación con la misión del Departamento Legal que debe abrirse como persona jurídica en un tiempo máximo de 24 horas. El cliente entrega habilitante la firma del cliente en el sistema.	9:00 am a 5:00 pm	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	423	9.767	95.50%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que genere una rentabilidad superior a la de los depósitos a plazo fijo.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El cliente entrega la solicitud de apertura de cuenta de ahorro a plazo fijo y se verifica en el sistema de información si la cuenta de ahorro es correcta y se emite el documento de apertura de cuenta de ahorro.	9:00 am a 5:00 pm	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	3.842	17.618	95.50%
29	Credito 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 oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía la respectiva solicitud según tipo de crédito y cliente.	9:00 am a 5:00 pm	Gratis	30 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	www.banecuador.fin.ec	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina o de agencia a nivel nacional	15.988	138.038	95.50%
Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
"NO APLICA", 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 - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - LITIGIO DE																		
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN -																		