

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 tener 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 los horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, Personal Médico)	Tiempo de atención disponible de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto con el cliente por correo, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	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
1	Servicio de acceso a información pública	Obtención de información general por medio de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTIAIP).	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de conformidad se entrega dentro de los 10 días hábiles siguientes. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público. 2. La solicitud debe ser presentada en la oficina de atención al público. 3. Se verifica la información solicitada y 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 a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	0	0	95,00%
2	Atención de Balcón de Servicio	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. La solicitud de atención se entrega dentro de los 10 días hábiles siguientes. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja, en el momento de la atención. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Atención Atención 15 y 16 de Agosto Tel: 02 264 6500	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	www.banecuador.ec	642	642	95,00%
3	Transferencias internacionales	Transferencias internacionales	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de transferencias. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de transferencias. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de transferencia. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	www.banecuador.ec	14197	14197	95,00%
4	Activación de Cuentas	Activación de Cuentas	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de activación de cuentas. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de activación de cuentas. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de activación de cuentas. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	08:00 a 17:00	\$0,00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	2084	2084	95,00%
5	Certificado Bancario	Certificado Bancario	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de certificado bancario. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de certificado bancario. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de certificado bancario. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	3600	3600	95,00%
6	Supuesto de Cheque	Supuesto de Cheque	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de supuesto de cheque. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de supuesto de cheque. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de supuesto de cheque. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de supuesto de cheque. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	325	325	95,00%
7	Reposición de Libreta/Cuenta	Reposición de Libreta/Cuenta	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuenta. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de reposición de libreta/cuenta. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuenta. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de reposición de libreta/cuenta. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de reposición de libreta/cuenta. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	08:00 a 17:00	\$10,00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	65347	65347	95,00%
8	Entrega de un formulario de cheque	Entrega de un formulario de cheque	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de cheque. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de entrega de cheque. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de cheque. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de entrega de cheque. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de entrega de cheque. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	4056	4056	95,00%
9	Cheque devuelto nacional	Cheque devuelto nacional	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque devuelto nacional. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de cheque devuelto nacional. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque devuelto nacional. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de cheque devuelto nacional. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque devuelto nacional. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	2486	2204	95,00%
10	Cheque certificado	Cheque certificado	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de cheque certificado. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de cheque certificado. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque certificado. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	265	265	95,00%
11	Cheque de emergencia	Cheque de emergencia	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de cheque de emergencia. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Se ingresa a la página web del Banco y se ingresa a la sección de cheque de emergencia. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en la Superintendencia de Bancos).	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en la oficina, en 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 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec	NO AFECTA el servicio, no se encuentra en internet	1710	1710	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 todos 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 beneficiarios o usuarios 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 ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio automatizado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Cheque consideración cámara de compensación	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	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	0	0	95,00%
13	Declaración en afectos de cheque para el pago de impuestos	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afectos de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. Se asesora a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afectos de cheque. 2. 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 afectos 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 afectos de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega el documento al cliente el pago del servicio solicitado. 3. Se debita 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	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afectos cheque certificado	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	5	5	95,00%	
14	Retiro de Copia autorizada cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora 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	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	146182	146182	95,00%	
15	Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora 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	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas 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 asesora 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 la consulta de saldo disponible de la cuenta.	24/7 horas	\$0.05 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	17819	17819	95,00%	
17	Confirmaciones bancarias para auditorías externas	1. En caso de que el cliente solicite la confirmación de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.	1. Se asesora a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicita 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 recibida del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de datos. 3. Se debita 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	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	22	22	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.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	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 debita 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	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	1177	1177	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 reposición de la tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de reposición de la tarjeta 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 la tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de reposición. 3. Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.05 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	268	268	95,00%	
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la tarjeta de crédito. 2. Solicitar el servicio de envío de la tarjeta de crédito.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de envío de la tarjeta de crédito.	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 de crédito. 3. Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.05 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	7230	7230	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 renovación de la tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se asesora a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de renovación de la tarjeta 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 la tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de renovación. 3. Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.05 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	26	26	95,00%	
22	Renovación del servicio anual de pago de débito 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	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 (No para direcciones de 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 acumulados	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Reservaciones de pagos* tarjetas y recepción de comprobantes de pagos 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 por la orden al cual bancario para que se realice el cobro de la cuenta del cliente y se acredite la cuenta de ahorro de crédito en el pago. 2. Se debita 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	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. 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 Cajero realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del cliente el dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega el comprobante del pago realizado.	1. El Cajero realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del cliente el dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 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	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	102320	102320
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 cajero realiza el ingreso de la reservación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero por el servicio. 3. El cajero entrega el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 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	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	9500	9500	95,50%
25	Ciudad Nacionales	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. Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pasaporte de validez. 2. Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1. El cajero realiza el ingreso de la reservación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero por el servicio. 3. El cajero entrega el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$0.30	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	www.banecuador.fin.ec	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del 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 el habilitante y la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	24.474	339.180	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 de personas con la finalidad de capitalizar el negocio, que deberá estar debidamente inscrita en un tiempo máximo de 24 horas. 2. El cliente firma el habilitante y la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	1.156	10.901	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 Cajero operativo proporciona a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de depósito.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	3.819	61.477	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 oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Sección de Crédito y Consumo Sección de Crédito y Consumo	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	www.banecuador.fin.ec	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	15.968	138.034	95,50%
Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN											"NO APLICHA", no se cuenta con portal de Trámites Ciudadanos							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN											SEMANAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL A)											AGENCIA DE INVESTIGACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A)											ING. PAUL FUENTES							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN											paufuentes@banecuador.com							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN											(01) 2 960 500 EXTENSIÓN 2664							