

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El servicio que ofrece y las formas de acceder a ella, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (los derechos al debido proceso que debe seguir la ciudadanía para la atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es particular o si es general, personas naturales, ONGs, Personal Militar)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar la página de inicio del sitio web y la descripción manual)	Tiempo de atención disponible de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, ventanilla virtual, call center, ventanilla virtual)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanías/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanías/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Servicio de acceso a información pública	Obtención de información pública por medio de la solicitud de acceso a la información pública.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de la solicitud de acceso a la información pública se entregará en el plazo de 10 días hábiles. 3. Recibir la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentar documento de identificación.	1. La solicitud de acceso a la información pública se entrega en la oficina de atención al público. 2. Se entrega la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles. 3. Se entrega la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles. 4. Se entrega la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días o 1 día más en promedio	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Ver acceso en todos los canales a nivel nacional	Oficina o canal nacional	No	Formulario de acceso a la información pública	NO AFILIADO: No se encuentra en internet	261	261	76,40%
Atención de Reclamaciones	Recepción y gestión de reclamos y quejas de los usuarios de los servicios de la institución.	1. Reclamación de reclamos o quejas de los usuarios de los servicios de la institución. 2. Gestión de la reclamación o queja de los usuarios de los servicios de la institución. 3. Reclamación de reclamos o quejas de los usuarios de los servicios de la institución.	1. Presentar documento de identificación.	1. Toda reclamación o queja debe ser registrada en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se solicita a los áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el reclamo y los usuarios reciben la respuesta en el plazo de 10 días hábiles. 4. Entrega de 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	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto Tel. 02 266 6500	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de reclamación	Formulario de reclamación	0	0	76,40%
Transmisión interna e interbancaria	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de transmisión interna e interbancaria.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de transmisión interna e interbancaria.	1. Llenar el formulario de transmisión interna e interbancaria.	1. El asistente de servicios bancarios presenta al sistema la información basada por el cliente en el formulario de transmisión interna e interbancaria. 2. Se entrega la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles. 3. Se entrega la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles. 4. Se entrega la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$120 incluido IVA en servicios bancarios y \$100 IVA incluido IVA por canal	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de transmisión interna e interbancaria	Formulario de transmisión interna e interbancaria	22029	22029	76,40%
Activación de Cuentas	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas.	1. Llenar el formulario de activación de cuentas.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de activación de cuentas al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$500	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	No	Formulario de activación de cuentas	NO AFILIADO: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	28127	28127	76,40%
Certificado Bancario	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. El asistente de servicios bancarios solicita al sistema la emisión del certificado bancario de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se entrega el certificado bancario al cliente. 3. Se entrega el certificado bancario al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$500 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de certificado bancario	NO AFILIADO: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	21	0	76,40%
Supervisión Asesoría y Recepción de Cheques	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de supervisión asesoría y recepción de cheques.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de supervisión asesoría y recepción de cheques.	1. Llenar el formulario de supervisión asesoría y recepción de cheques.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de supervisión asesoría y recepción de cheques. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de supervisión asesoría y recepción de cheques al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$500 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de supervisión asesoría y recepción de cheques	NO AFILIADO: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	172	172	76,40%
Reposición de Libretos/Cuentas	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de reposición de libretos/cuentas.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de reposición de libretos/cuentas.	1. Llenar el formulario de reposición de libretos/cuentas.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de reposición de libretos/cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de reposición de libretos/cuentas al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$500 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de reposición de libretos/cuentas	NO AFILIADO: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	77527	77527	76,40%
Emisión de un Formulario de Cheque	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de emisión de un formulario de cheque.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de emisión de un formulario de cheque.	1. Llenar el formulario de emisión de un formulario de cheque.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de emisión de un formulario de cheque. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de emisión de un formulario de cheque al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$500 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de emisión de un formulario de cheque	NO AFILIADO: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	2404	2404	76,40%
Cheque devuelto nacional	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de cheque devuelto nacional.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de cheque devuelto nacional.	1. Llenar el formulario de cheque devuelto nacional.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque devuelto nacional. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de cheque devuelto nacional al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$270 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	No	Formulario de cheque devuelto nacional	NO AFILIADO: No se utiliza formulario	628	628	76,40%
Cheque certificado	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de cheque certificado.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de cheque certificado.	1. Llenar el formulario de cheque certificado.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque certificado. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de cheque certificado al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$200 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de cheque certificado	NO AFILIADO: No se utiliza formulario	226	226	76,40%
Cheque de emergencia	1. Asesoría a Servicios Bancarios y Solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de cheque de emergencia.	1. Se asesora a servicios bancarios y solución al cliente de la institución. 2. Llenar el formulario de cheque de emergencia.	1. Llenar el formulario de cheque de emergencia.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque de emergencia. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el formulario de cheque de emergencia al cliente. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$200 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	Formulario de cheque de emergencia	NO AFILIADO: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	948	948	76,40%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(E) 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																		
Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal de atención que ofrece el banco, según la modalidad de atención que ofrece el banco, según la modalidad de atención que ofrece el banco)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (para proporcionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, correo electrónico, chat en línea, portales web, etc.)	Servicio Automatizado (Y/N)	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	
Cheque considerado como comprobante	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	\$0.00 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	N/A	N/A	76,40%
Destinación un efectivo de cheque que sujeta para uno o varios cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios y/o al cliente 2. Asesorar a Servicios Bancarios y/o al cliente 3. Asesorar a Servicios Bancarios y/o al cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente 2. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente 3. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente 2. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente 3. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente 2. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente 3. Se acerca a servicios bancarios y/o al cliente	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	Ver el servicio en línea	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	14	14	76,40%	
Retiro de Cédula automática de pago de cheque	1. Asesorar a cédula automática 2. Retiro de cédula de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a cédula automática 2. Retiro de cédula de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a cédula, 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Extrínseco web de la orden al cual bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente al servicio prestado.	24/7 horas	0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	294511	294511	76,40%	
Retiro cheque automático de otra entidad en un cheque de nómina	1. Asesorar a cédula automática 2. Retiro de cédula de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a cédula automática 2. Retiro de cédula de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a cédula, 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Extrínseco web de la orden al cual bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente al servicio prestado.	24/7 horas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	Este servicio no se encuentra habilitado	Este servicio no se encuentra habilitado	76,40%	
Consulta impresa de saldo por cheque automático	1. Asesorar a cédula automática 2. Consulta de saldo de la cuenta	1. Asesorar a cédula automática 2. Consulta de saldo de la cuenta	1. Se acerca a cédula, 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Extrínseco web de la orden al cual bancario para que se realice la consulta de saldo de la cuenta	24/7 horas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	48624	48624	76,40%	
Confirmación bancaria para cualquier depósito	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Se acerca a cédula de la cuenta	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Se acerca a cédula de la cuenta	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Se acerca a cédula de la cuenta	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Se acerca a cédula de la cuenta	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	21	21	76,40%	
Corte impreso de movimientos de cuenta por cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier motivo del cliente	1. Asesorar a cédula de la cuenta 2. Corte impreso de movimientos de cuenta por cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier motivo del cliente	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Corte impreso de movimientos de cuenta por cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier motivo del cliente	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Corte impreso de movimientos de cuenta por cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier motivo del cliente	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Corte impreso de movimientos de cuenta por cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier motivo del cliente	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	Ver el servicio en línea	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	761	761	76,40%	
Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de las tarjetas de débito en el chip	1. Asesorar a cédula de la cuenta 2. Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de las tarjetas de débito en el chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de las tarjetas de débito en el chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de las tarjetas de débito en el chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de las tarjetas de débito en el chip	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	200	200	76,40%	
Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a cédula de la cuenta 2. Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	14541	14541	76,40%	
Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a cédula de la cuenta 2. Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Se acerca a cédula de la cuenta 2. Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 08:30 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	N	NO AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	N/A	N/A	76,40%	
Renovación del servicio anual de tarjeta 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 aplica	NO AFUICA	76,40%	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																	
(i) Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																	
Denominación del servicio	Descripción 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 deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si se para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si se por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto por voz, call center, telefonía, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulados	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Resoluciones de pago e ingreso a servicios de salud	Internet	1. Ingresar en la página www.banecuador.com.ec ; 2. Seleccionar opción resoluciones de pago e ingreso a servicios de salud.	1. Ingresar en la página www.banecuador.com.ec ; 2. Ingresar usuario y clave; 3. Seleccionar opción resoluciones de pago e ingreso a servicios de salud.	1. Sistema congeñal de la orden de pago bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente y se acredite a la cuenta del servicio, según para el pago; 2. Se realiza el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILIA. No se aplica formulario	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA	NO AFILIA	76,40%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla o canal de atención	1. Se acerca a ventanilla; 2. Se entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1. El Cliente realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente; 2. El cliente recibe el cheque al momento del pago del servicio; 3. El cliente entrega el cheque al cliente el momento del pago realizado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILIA. No se aplica formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	7,601	7,601	76,40%
Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla; 2. Presentación el código QR	1. El Cliente realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema; 2. El cliente recibe el cheque al momento del pago del servicio; 3. El cliente entrega el cheque al cliente el momento del pago realizado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILIA. No se aplica formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	7,772	7,772	76,40%
Ciudad Nacidos	1. Acercarse a Servicios; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. El sistema de servicios bancarios recibe el formulario de resolución de pago; 2. Verifica que la información entregada por el cliente sea actual y válida.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Cero	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	0	0	76,40%
Cuenta de ahorro	Cuenta digital a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y pueden ser utilizados en cualquier momento.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro en la oficina más cercana.	Resolución apertura cuenta de ahorro	Personal de Atención al Cliente recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, una vez verificados se procede a la apertura de la cuenta en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFILIA. No se aplica formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	14,707	552,017	76,40%
Cuenta corriente	Cuenta digital a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y pueden ser utilizados en cualquier momento.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente en la oficina más cercana.	Resolución apertura cuenta corriente	Personal de Atención al Cliente recibe y valida que se cumplen todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas se realiza en el momento del Departamento Legal que deberá estar presente en el momento de la apertura de la cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFILIA. No se aplica formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	219	21,038	76,40%
Depósitos a plazo fijo	Depósito que permite una inversión financiera en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo en la oficina más cercana.	Resolución apertura Depósitos a Plazo	El Departamento operativo procesa y verifica la solicitud y valida que se cumplen todos los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO AFILIA. No se aplica formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	3,778	38,833,416	76,40%
Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito en la oficina más cercana.	Resolución Credito Productivo Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y la firma en el aplicativo de crédito y realiza los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Corriente 15 minutos; 5 días; Consumo 15 minutos; 5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	14,714	478,012	76,40%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Transmisión Ciudadana (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
Portal de Transmisión Ciudadana (PTC)																	
BANCO																	
BANCO																	
GERENCIA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL																	
C/O: MARCO BENTLEY ROSAS																	
CEL: 099 555 1234567890																	