

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

El presente 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 de acceso del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá indicar 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 (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personas MIPYU)	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enk para direccionar a la página de inicio del sitio web y la descripción mensual)	Tiempo de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, bot de atención al cliente, chat en línea, chatbots, centros de llamadas, telefonías institucionales)	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 mes (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último mes (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Servicio de acceso a información pública	Organización de información pública por medio de un formulario de acceso a la información pública	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta del organismo se entrega dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. 3. Recibir la información con 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 llega a la oficina de atención al público. 2. Se realiza un primer análisis y se determina si la información solicitada es accesible. 3. Se envía a la materia correspondiente para la entrega de la información. 4. Entrega de la información con la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 30 días y 1 día más en prórroga	Ciudadanos en general	<a href="#">De atención en todos los días y a nivel nacional</a> <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a>	Oficina a nivel nacional	No	<a href="#">Formulario</a>	NO AFILCA El servicio no se encuentra en internet	0	0	76,40%
Atención de Reclamación	Recepción y gestión de reclamos y quejas de los clientes	1. Reclamación y gestión de reclamos y quejas de los clientes. 2. Gestionar y resolver los reclamos dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. 3. Entregar el resultado de la gestión de reclamos a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, oficina, en persona, etc.)	1. Presentar documento de identificación.	1. Toda reclamo y queja deben ser registrados en la materia de Atención Ciudadana. 2. Se solicita a los áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los datos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 4. Entrega de la información con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanos en general	Se atiende en todos los días y a nivel nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto Tel: 02 260 6600	Página web institucional Oficina a nivel nacional Correa electrónica Bases sociales Call Center Servicios Ciudadanos Redes sociales de BanEcuador	Si	<a href="#">Formulario de Reclamación</a> <a href="http://www.banecuador.com.ec/reclamacion">www.banecuador.com.ec/reclamacion</a>	<a href="#">Formulario de Reclamación</a>	911	911	76,40%
Transparencia interna e interbancaria	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Llenar el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria. 2. Llenar el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria y hacer los datos necesarios.	1. Llenar el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria	1. El asistente de servicios bancarios promueve en el sistema la información basada por el cliente en el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria. 2. Se realiza un primer análisis y se determina si la información solicitada es accesible. 3. Se envía a la materia correspondiente para la entrega de la información. 4. Entrega de la información con la respuesta a la solicitud.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$120 incluido IVA en servicios bancarios y \$515 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Página web y oficina a nivel nacional	Si	<a href="#">Formulario de Transparencia Interna e Interbancaria</a>	<a href="http://www.banecuador.com.ec/transparencia">www.banecuador.com.ec/transparencia</a>	24175	24175	76,40%
Activación de Cuentas	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar la activación de la cuenta	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de activación de la cuenta. 2. Solicitar la activación de la cuenta	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de activación de la cuenta. 2. Solicitar la activación de la cuenta	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de activación de cuentas a la materia correspondiente. 4. El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$500	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	<a href="#">Formulario de Activación de Cuentas Bancarias</a>	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	14701	14701	76,40%
Certificado Bancario	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar el certificado bancario	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de solicitud de certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de solicitud de certificado bancario.	1. El asistente de servicios bancarios valida en el sistema la solicitud de certificado bancario. 2. Se realiza un primer análisis y se determina si la información solicitada es accesible. 3. Se envía a la materia correspondiente para la entrega de la información. 4. Entrega de la información con la respuesta a la solicitud.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$100 incluido IVA	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	<a href="#">Formulario de Certificado Bancario</a>	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	0	0	76,40%
Suspensión y Reactivación de Cheques	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar la suspensión o reactivación de cheques	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de suspensión o reactivación de cheques. 2. Solicitar la suspensión o reactivación de cheques	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de suspensión o reactivación de cheques.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de suspensión o reactivación de cheques. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de suspensión o reactivación de cheques a la materia correspondiente. 4. El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$000 incluido IVA	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	<a href="#">Formulario de Suspensión y Reactivación de Cheques</a>	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	364	364	76,40%
Exposición de Libranzas de Cheque	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar la exposición de libranzas de cheque	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de exposición de libranzas de cheque. 2. Solicitar la exposición de libranzas de cheque	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de exposición de libranzas de cheque.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de exposición de libranzas de cheque. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de exposición de libranzas de cheque a la materia correspondiente. 4. El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$100 incluido IVA	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	<a href="#">Formulario de Exposición de Libranzas de Cheque</a>	NO AFILCA. Formulario de solicitud y exposición en los formularios de los cheques	6032	6032	76,40%
Emisión de un Formulario de Cheque	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar el formulario de cheque	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de emisión de cheque. 2. Solicitar el formulario de cheque	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de emisión de cheque.	1. El asistente de servicios bancarios valida la solicitud de emisión de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2. Se realiza un primer análisis y se determina si la información solicitada es accesible. 3. Se envía a la materia correspondiente para la entrega de la información. 4. Entrega de la información con la respuesta a la solicitud.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0,00 incluido IVA	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	<a href="#">Formulario de Emisión de Cheque</a>	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	1364	1364	76,40%
Cheque devuelto nacional	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar el cheque devuelto nacional	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de cheque devuelto nacional. 2. Solicitar el cheque devuelto nacional	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente 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. 3. Entrega el formulario de cheque devuelto nacional a la materia correspondiente. 4. El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2,76 incluido IVA	24 horas	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	620	620	76,40%
Cheque certificado	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar el cheque certificado	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de cheque certificado. 2. Solicitar el cheque certificado	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente 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. 3. Entrega el formulario de cheque certificado a la materia correspondiente. 4. El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y unidades, domingos y feriados de 9:00am a 2:00pm	\$2,00 incluido IVA	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	395	395	76,40%
Cheque de emergencia	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución al Cliente. 2. Solicitar el cheque de emergencia	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de cheque de emergencia. 2. Solicitar el cheque de emergencia	1. Se entrega a servicios bancarios y solución al cliente el formulario de cheque de emergencia.	1. El asistente de servicios bancarios valida la solicitud de cheque de emergencia en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se realiza un primer análisis y se determina si la información solicitada es accesible. 3. Se envía a la materia correspondiente para la entrega de la información. 4. Entrega de la información con la respuesta a la solicitud.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2,00 incluido IVA	5 min.	Ciudadanos en general	A nivel Nacional Atención Ases. Del 15 y Au. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	<a href="#">Formulario de Cheque de Emergencia</a>	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	828	828	76,40%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																	
e) 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																	
Descripción 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 se exigen 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)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (para ser direccionado a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Oficina o por internet, teléfono, chat, correo electrónico, chat en línea, servicios móviles, call center, teléfono accesible)	Servicio Automatizado (T/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 consolidado cuando 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	\$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	0	0	76,40%
Destacación un efecto de cheque que cuenta para uno o varios cheques	1. Atención a Servicios Bancarios estándar 2. Sección de servicios de atención al cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de suspensión de cheque. 2. Sección de servicios de atención al cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación. 2. Cheque al momento de destacación con efecto de cheque. 3. Presentar documento y publicaciones de un afiche.	1. El Dpto. de atención al Cliente de la oficina realiza en el sistema la declaración un efecto de cheque de acuerdo a la información del cliente. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega al cliente el cheque de suspensión de cheque. 3. Debe ir a la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	<a href="#">BanEcuador.com.ec/cheques</a>	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	17	17	76,40%
Retiro de Copia autentica de un cheque en un lugar de su entidad	1. Atención a copias autenticas 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Atención a copias autenticas 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Generar web de la orden de una factura 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	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	220796	220796	76,40%
Retiro copias autenticas de otro entidad en un lugar de su entidad	1. Atención a copias autenticas 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Atención a copias autenticas 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Generar web de la orden de una factura 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	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	NA	con servicio en un encuesta realizada	76,40%
Consulta impresa de saldo por cheque autenticado de la cuenta	1. Atención a copias autenticas 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Atención a copias autenticas 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Se acerca a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Generar web de la orden de una factura 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	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	26588	26588	76,40%
Confirmación bancaria para autenticar identidad	1. Línea carta de crédito al Banco 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1. Se acerca a la línea bancaria y solicita la certificación de datos de la cuenta	1. Se acerca a la línea bancaria y solicita la certificación de datos de la cuenta	1. El sistema de Banco de Servicios realiza el proceso de información actualizada de acuerdo a la carta notifica del cliente. 2. El sistema de Banco de Servicios entrega al cliente el certificado de información actualizada. 3. Entregado por el Dpto. de Servicios y Atención al Cliente de la oficina. 4. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	24	24	76,40%
Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier manera del cliente	1. Atención a Bóveda de Servicios y retirar el formulario de corte de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier manera del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación. 2. Llevar el formulario de corte de cuenta	1. El sistema de Bóveda de Servicios realiza la corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El sistema de Banco de Servicios entrega al cliente el corte de cuenta. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.88 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	<a href="#">BanEcuador.com.ec/cuenta</a>	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	591	591	76,40%
Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o anterior flujo con excepción de las tarjetas de débito en el chip	1. Atención a Bóveda de Servicios y solicitar el formulario de reposición de tarjeta de débito con chip 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El sistema de Bóveda de Servicios realiza la reposición de tarjeta. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega al cliente la tarjeta. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	363	363	76,40%
Emisión de planilla de tarjeta de débito con chip	1. Atención a Bóveda de Servicios y solicitar el formulario de emisión de tarjeta de débito con chip 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El sistema de Bóveda de Servicios realiza la emisión de tarjeta. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega al cliente la tarjeta. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	17169	17169	76,40%
Renovación de planilla de tarjeta de débito con chip	1. Atención a Bóveda de Servicios y solicitar el formulario de renovación de tarjeta de débito con chip 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Bóveda de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El sistema de Bóveda de Servicios realiza la renovación de tarjeta. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega al cliente la tarjeta. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es cara 3 años	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	0	0	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 AFUICA	NO AFUICA	76,40%

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

4) Los servicios que ofrecen 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 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 cómo 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 presta únicamente en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar en el caso de ser necesario la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto por voz, call center, telefonía institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en caso de ser necesario)	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
Rebucciones de pago e historial de actividad de rebucciones de crédito por pagar	Internet	1. Ingresa en la página <a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a> , 2. Selecciona el menú de "Rebucciones de crédito por pagar"	1. Ingresar en la página <a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a> , 2. Ingresar usuario y clave, 3. Seleccionar opción rebucciones.	1. Sistema Cuyahoti de la línea de crédito para que se realice el débito de la cuenta del cliente y se acredite la cuenta del servicio excepto para el pago, 2. El débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del día 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE	<a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a>	0	0	74,40%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y consulta el servicio	1. Se acerca a ventanilla, 2. Entrega documento habilitante del servicio a consultar	1. El Cliente realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente, 2. El cliente recibe del cliente el dinero del pago del servicio, 3. El cliente entrega el dinero y el cheque correspondiente al pago realizado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y ventanilla, domingos y festivos de 9:00am a 2:00pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del día 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	8051	8051	74,40%
Pago de pensiones alimentarias	1. Atención a Ventanilla, 2. Solicitar el servicio de pensiones alimentarias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de pensiones alimentarias	1. Se acerca a ventanilla, 2. Presentación el código QR	1. El Cliente realiza el pago de la recomputación de pensiones alimentarias en el sistema, 2. El cliente recibe del cliente el dinero del pago del servicio, 3. El cliente entrega el dinero correspondiente al pago realizado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y ventanilla, domingos y festivos de 9:00am a 2:00pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del día 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	7864	7864	74,40%
Ciudad Nacional	1. Atención a Servicio al Cliente, 2. Solicitar el servicio de atención al cliente	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de atención al cliente	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de atención al cliente	1. El sistema de servicio al cliente recibe el formulario de atención de cliente, 2. Verifica que la información entregada por el cliente sea correcta y válida.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. del día 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	<a href="#">Solicitud de Citio</a>	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	74,40%
Cuenta de ahorro	Cuando diligencia personal, ventanilla y ventanilla, los datos de identificación deben ser correctos y completos.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro con los requisitos en la oficina más cercana.	<a href="#">Requisitos apertura cuenta de ahorro.</a>	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, una vez verificados se realiza el registro de la cuenta en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	<a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>	<a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a>	Oficinas a nivel nacional	no	NO APLICABLE	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	11,564	503,816	74,40%
Cuenta corriente	Cuando diligencia personal, ventanilla y ventanilla, los datos de identificación deben ser correctos y completos.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente con los requisitos en la oficina más cercana.	<a href="#">Requisitos apertura cuenta corriente.</a>	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, la apertura de cuenta para personas jurídicas se realiza en el Balcón de Servicio del Departamento Legal que opera de lunes a viernes en un horario de 08:00 a 17:00 horas. El Balcón Operativo habilita la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	<a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>	<a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a>	Oficinas a nivel nacional	no	NO APLICABLE	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	368	24,016	74,40%
Depósitos a plazo fijo	Deposito que representa un monto determinado en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo con los requisitos en la oficina más cercana.	<a href="#">Requisitos apertura Depósitos a Plazo</a>	El Dependiente operativo procesa y la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	<a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>	<a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a>	Página web y oficinas a nivel nacional	no	NO APLICABLE	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	3,187	18,811,160	74,40%
Credito Productivo Micropequeño y Consumo	Operación de crédito para consumo personal.	Entregar la solicitud de crédito con los requisitos en la oficina más cercana.	<a href="#">Requisitos Credito Productivo Micropequeño y Consumo</a>	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y revisa los requisitos habilitando la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	Comercio 15 minutos a 30 días, Sumatoria Repetitiva 20 días	Ciudadanía en general	<a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>	<a href="http://www.banecuador.ec">www.banecuador.ec</a>	Página web y oficinas a nivel nacional	no	<a href="#">Solicitud de crédito</a>	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	14,006	430,100	74,40%
Para ser llenado por las instituciones que disponen del Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 21/02/2018																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Mensual																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITELSA 42																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITELSA 42: GERENCIA DE INNOVACIÓN, COMERCIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: <a href="mailto:litelsa@banecuador.ec">litelsa@banecuador.ec</a>																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 024 2466 600 EXTENSIÓN 2466																	