

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 (en dirección al detalle 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 (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y descripción mensual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, chat en línea, contacto con voz, call center, etc.)	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 para acceder a la información pública	1. Entrar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La solicitud de acceso a la información pública se debe presentar en un formulario de acceso a la información pública. 3. Realizar la solicitud 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 debe ser recibida en la oficina de atención al público. 2. Una vez se ha recibido la solicitud se debe verificar si se trata de un caso de acceso a la información pública. 3. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 4. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 5. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	hasta 30 días y 1 día más en prórroga	Ciudadanos en general	De atención en todos los días de la semana y en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	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 usuarios de los servicios de atención al cliente	1. Reclamación de reclamos o quejas de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Gestionar y resolver el reclamo o queja de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 3. Realizar la solicitud de reclamo o queja de los usuarios de los servicios de atención al cliente.	1. Presentar documento de identificación.	1. Toda reclamo y queja deben ser registrados en forma de Atención Ciudadana. 2. Se indica a los áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el reclamo y se dispone de los recursos necesarios para verificar los datos enviados por los usuarios. 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 de la semana y en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina a nivel nacional Correo electrónico Páginas web Call Center Servicios Ciudadanos Redes sociales	Si	Formulario de Reclamación	www.banecuador.com.ec/reclamacion	911	911	76,40%
Transparencia interna e interbancaria	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Llenar el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria.	1. Llenar el formulario de solicitud de transparencia interna e interbancaria.	1. El sistema de servicios bancarios promueve en el sistema la información basada por el cliente en el momento de realizar el trámite de transparencia interna e interbancaria. 2. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 3. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 4. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$120 incluido IVA en servicios bancarios y \$50.15 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	Oficina a nivel nacional	Si	Solicitud de Transparencia	www.banecuador.com.ec	24175	24175	76,40%
Activación de Cuentas	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de activación de la cuenta. 3. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Llenar el formulario de activación de la cuenta.	1. El sistema de servicios bancarios requiere la validación de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega el cheque de activación de la cuenta y realiza el registro de la cuenta de acuerdo a lo solicitado por el cliente. 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	Oficina a nivel nacional	No	Solicitud para Activación de Cuentas Bancarias	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 de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de certificado bancario.	1. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios valida en el sistema la solicitud de certificado bancario. 2. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 3. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	0	0	76,40%
Supervisión Analítica y Resolución de Cheques	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar el servicio de supervisión analítica y resolución de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de supervisión analítica y resolución de cheques.	1. Llenar el formulario de solicitud de supervisión analítica y resolución de cheques.	1. El Cheque de Servicios y Cuentas de la oficina recibe en el sistema la suspensión, cancelación de cuentas y registro de la información de los cheques de servicios y cuentas de cheques. 2. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 3. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Supervisión de Cheques	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 de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar la exposición de libranzas de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de exposición de libranzas de cheque.	1. Llenar el formulario de exposición de libranzas de cheque.	1. El sistema de Bancos de Servicios realiza la exposición de libranzas en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El sistema de Bancos de Servicios entrega al cliente el cheque de exposición de libranzas de cheque. 3. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 4. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Exposición de Libranzas de Cheques	NO AFILCA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	60932	60932	76,40%
Emisión de un Formulario de Cheque	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar el servicio de emisión de un formulario de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de emisión de un formulario de cheque.	1. Llenar el formulario de emisión de un formulario de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública. 3. Se debe verificar si la información solicitada es de acceso a la información pública.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.20 incluido IVA	5 min	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Emisión de un Formulario de Cheque	NO AFILCA. Formulario de solicitud emitido en las libranzas de los cheques	1364	1364	76,40%
Cheque devuelto nacional	1. Atención a Servicios Bancarios y Solución de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar el servicio de cheque devuelto nacional.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque devuelto nacional.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque devuelto nacional.	1. El cheque devuelto en su cuenta Cheque Fideicomiso. 2. El cheque se procesa en oficina de compensación. 3. Oficina de atención al cliente cheque devuelto. 4. Realiza el cheque devuelto por cheque devuelto y la comisión.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.76 incluido IVA	24 horas	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	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 de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar el servicio de cheque certificado.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque certificado.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque certificado.	1. El sistema realiza la certificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cheque se procesa en oficina de compensación. 3. Oficina de atención al cliente cheque certificado. 4. Realiza el cheque certificado por cheque certificado y la comisión.	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	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 de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de atención al cliente. 2. Solicitar el servicio de cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y se debe presentar la cédula y paguete de verificación. 2. Llenar el formulario de solicitud de cheque de emergencia.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque de emergencia.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la solicitud de cheque de emergencia en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cheque se procesa en oficina de compensación. 3. Oficina de atención al cliente cheque de emergencia. 4. Realiza el cheque de emergencia por cheque de emergencia y la comisión.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanos en general	A nivel Nacional	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	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 videoconferencia, teléfono, chat, correo electrónico, chat en línea, mensajería instantánea, call center, teléfono institucional)	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	\$2.00 incluido IVA	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	0	0	74,40%
Destacación un efecto de cheque que cuenta para uno o varios cheques	1. Atención a Servicios Bancarios, según el formulario de suspensión de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de suspensión de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del 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 a Clientes de oficina realiza en el sistema la declaración un efecto de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente al cliente el número del servicio prestado. 3. Dpto. de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin enlace disponible	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	17	17	74,40%
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 debito.	1. Sistema Gestionar web da la orden al area bancaria para que se realice el debito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$2.00 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	22076	22076	74,40%
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 debito.	1. Sistema Gestionar web da la orden al area bancaria para que se realice el debito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$2.00 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	74,40%
Consulta impresa de saldo por cheque autentico 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 debito.	1. Sistema Gestionar web da la orden al area bancaria para que se realice la consulta de saldo disponible de la cuenta.	24/7 horas	\$2.00 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	2658	2658	74,40%
Confirmación bancaria para autenticar identidad	1. Emitir carta de ingreso al Banco 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1. Se acerca a la unidad bancaria y solicita certificación de datos de la cuenta	1. Se acerca a la unidad bancaria y solicita certificación de datos de la cuenta	1. El sistema de Gestión de Servicios realiza el proceso de información actualizada de acuerdo a la carta notada del cliente. 2. El sistema de Gestión de Servicios entrega el cliente el certificado de información actualizada. 3. Retiro para el Dpto. de Servicios y Atención al Cliente de la oficina. 4. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 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	74,40%
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 Gestión 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 Gestión de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación, 2. Llevar el formulario de corte de cuenta	1. El sistema de Gestión de Servicios realiza la validación de la cédula y pagueta de anotación de la necesidad del cliente. 2. El sistema de Gestión de Servicios entrega el cliente el corte de cuenta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.80 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Area Del 15 y Av. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin enlace disponible	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras sedes de oficinas a nivel nacional	591	591	74,40%
Reposición de tarjeta de debito con chip por perdida, robo o anterior flujo con emergencia de las tarjetas de debito en el chip	1. Atención a Gestión de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta de debito con chip de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación, 3. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El sistema de Gestión de Servicios realiza la reposición de tarjeta. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega la reposición de tarjeta. 3. Debita 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	74,40%
Emisión de planillo de tarjeta de debito con chip	1. Atención a Gestión de Servicios y emisión de tarjeta de debito con chip de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación, 2. Solicitar la emisión de tarjeta.	1. El sistema de Gestión de Servicios realiza la emisión de tarjeta. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega la emisión de tarjeta. 3. Debita 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	74,40%
Renovación de planillo de tarjeta de debito con chip	1. Atención a Gestión de Servicios y renovación de tarjeta de debito con chip de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Gestión de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de anotación, 3. Solicitar la renovación de tarjeta.	1. El sistema de Gestión de Servicios realiza la renovación de tarjeta. 2. Dpto. de Servicios y Atención al Cliente entrega la renovación de tarjeta. 3. Debita 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	74,40%
Renovación del servicio anual de tarjeta de debito 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	74,40%

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

« Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones »

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 dependencia 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, videoventana, 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 tributos, pagados con tarjeta	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.com.ec , 2. Selecciona el rubro de rebucciones de tributos, pagados con tarjeta	1. Ingresa en la página www.banecuador.com.ec , 2. Selecciona el rubro de rebucciones de tributos, pagados con tarjeta	1. Sistema Casopay 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, excepto para el pago 2. Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Arca Del Diluvio N.º 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE	www.banecuador.com.ec	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 Cajero realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega el dinero y el comprobante del pago realizado.	lunes viernes 8:30am 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	Avenida Arca Del Diluvio N.º 10 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 rebucciones de pago de pensiones alimentarias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de rebucciones de pago de pensiones alimentarias	1. Se acerca a ventanilla, 2. Presentación el código QR	1. El Cajero realiza el ingreso de la rebucción de pensiones alimentarias en el sistema 2. El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega el dinero y el comprobante del pago realizado.	lunes viernes 8:30am 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	Avenida Arca Del Diluvio N.º 10 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 2. Solicitar el servicio de rebucciones de pago de pensiones alimentarias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de rebucciones de pago de pensiones alimentarias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de rebucciones de pago de pensiones alimentarias	1. El cajero realiza el ingreso de la rebucción de pensiones alimentarias en el sistema 2. El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega el dinero y el comprobante del pago realizado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Arca Del Diluvio N.º 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Crédito	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	74,40%
Cuenta de ahorro	Cuando diligencia personalizar y validar la cuenta. Los datos diligenciados serán disponibles en cualquier momento y a través de la oficina más cercana.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta con los datos diligenciados en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados se realiza el ingreso 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 APLICABLE	NO APLICABLE. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	11.564	503.916	74,40%
Cuenta corriente	Cuando diligencia personalizar y validar la cuenta. Los datos diligenciados serán disponibles en cualquier momento y a través de la oficina más cercana.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente diligenciada en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan 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	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.com.ec	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 opera con modalidad de ahorro a plazo determinado.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo diligenciada en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Depósitos a Plazo	El Delegado operativo procesa y la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inscripción.	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 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	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito diligenciada en la oficina más cercana.	Requisitos Credito Productivo Micropequeño y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y revisa los requisitos habilitando según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Comercio 04mingoritia 5 días Banca 08:00 a 17:00	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 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: 21/02/2024																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Mensual																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL 4)																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4): GERENCIA DE INNOVACIÓN, EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: comunicacion@banecuador.com.ec																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 001 2400 600 EXTENSIÓN 2400																	