

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 el titular del proceso que debe seguir la el ciudadano 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, ONGs, Personal Militar)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para direccionar la página de inicio del sitio web y la descripción manual)	Tiempo de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, ventanilla virtual, call center, telefonía institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	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 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. Estructura la solicitud de acceso a la información pública. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser dirigida al jefe de la oficina pública. 3. Redactar la solicitud de acceso a la información pública en el formato establecido en el Anexo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	1. Estructura la solicitud de acceso a la información pública. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser dirigida al jefe de la oficina pública. 3. Redactar la solicitud de acceso a la información pública en el formato establecido en el Anexo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser dirigida al jefe de la oficina pública. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser dirigida al jefe de la oficina pública. 3. Redactar la solicitud de acceso a la información pública en el formato establecido en el Anexo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 30 días o 1 día más en prórroga	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Ver acceso en todos los formatos a nivel nacional Ver acceso en todos los formatos a nivel nacional	Oficina o nivel nacional	No	Formulario	NO AFILIADO: No se encuentra en internet	0	0	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. Gestionar a fin de que la reclamación sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la reclamación.	1. Reclamación de reclamos o quejas de los usuarios de los servicios de la institución. 2. Gestionar a fin de que la reclamación sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la reclamación.	1. Reclamación de reclamos o quejas de los usuarios de los servicios de la institución. 2. Gestionar a fin de que la reclamación sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la reclamación.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto Tel. (02) 266 6800	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Reclamación	Formulario de Reclamación	618	618	76,40%
Transmisión interna e interbancaria	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento de la transmisión interna e interbancaria. 2. Gestionar a fin de que la transmisión interna e interbancaria sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la transmisión interna e interbancaria.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la transmisión interna e interbancaria. 2. Gestionar a fin de que la transmisión interna e interbancaria sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la transmisión interna e interbancaria.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la transmisión interna e interbancaria. 2. Gestionar a fin de que la transmisión interna e interbancaria sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la transmisión interna e interbancaria.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la transmisión interna e interbancaria. 2. Gestionar a fin de que la transmisión interna e interbancaria sea atendida dentro de los 15 días, después de lo cual se le informará al usuario de la gestión de la transmisión interna e interbancaria.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$120 incluido IVA en servicios bancarios y \$100 IVA incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Transmisión	Formulario de Transmisión	20823	20823	76,40%
Activación de Cuentas	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre la activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de cuentas.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0,00	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	No	Formulario para Activación de Cuentas	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	14031	14031	76,40%
Certificado Bancario	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el funcionamiento del certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la certificación bancaria. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la certificación bancaria. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la certificación bancaria. 2. Solicitar el certificado bancario.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario Certificado Bancario	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	0	0	76,40%
Supervisión Análisis y Recepción de Cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre la supervisión de cheques. 2. Solicitar la supervisión de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la supervisión de cheques. 2. Solicitar la supervisión de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la supervisión de cheques. 2. Solicitar la supervisión de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la supervisión de cheques. 2. Solicitar la supervisión de cheques.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario Análisis y Recepción de Cheques	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	131	131	76,40%
Reposición de Libretos/Cuentas	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre la reposición de libretos/cuentas. 2. Solicitar la reposición de libretos/cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la reposición de libretos/cuentas. 2. Solicitar la reposición de libretos/cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la reposición de libretos/cuentas. 2. Solicitar la reposición de libretos/cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la reposición de libretos/cuentas. 2. Solicitar la reposición de libretos/cuentas.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$1,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Reposición de Libretos/Cuentas	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	60046	60046	76,40%
Emisión de un Formulario de Cheque	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre la emisión de un formulario de cheque. 2. Solicitar la emisión de un formulario de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la emisión de un formulario de cheque. 2. Solicitar la emisión de un formulario de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la emisión de un formulario de cheque. 2. Solicitar la emisión de un formulario de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la emisión de un formulario de cheque. 2. Solicitar la emisión de un formulario de cheque.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Emisión de un Formulario de Cheque	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	1231	1231	76,40%
Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. Cheque local depositado en cuenta del cliente.	1. Cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. Cheque local depositado en cuenta del cliente.	1. Cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. Cheque local depositado en cuenta del cliente.	1. Cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. Cheque local depositado en cuenta del cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2,70 incluido IVA	24 horas	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	No	NO AFILIADO: No se utiliza formulario	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	492	492	76,40%
Cheque certificado	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre la certificación de cheques. 2. Solicitar la certificación de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la certificación de cheques. 2. Solicitar la certificación de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la certificación de cheques. 2. Solicitar la certificación de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la certificación de cheques. 2. Solicitar la certificación de cheques.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Certificación de Cheques	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	263	263	76,40%
Cheque de emergencia	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el cheque de emergencia. 2. Solicitar el cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la emisión de un cheque de emergencia. 2. Solicitar el cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la emisión de un cheque de emergencia. 2. Solicitar el cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita al funcionario de la emisión de un cheque de emergencia. 2. Solicitar el cheque de emergencia.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Emisión de un Cheque de Emergencia	NO AFILIADO: Debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	919	919	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																	
Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal de atención presencial que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 (Indicar para proporcionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, portales, redes sociales, 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/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Cheque considerado como comprobante	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	\$0.00 incluido IVA	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco		0	74,40%
Destinación un efectivo de cheque que suente para uno o varios cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios y validar el formulario de autorización de destino de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y valida el formulario de autorización de destino de efectivo 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 propuesta de destino. 2. Validar el formulario de destino de efectivo de cheque. 3. Presentar documento y publicaciones de un cliente	1. El Delegado de servicios y Canales de la oficina realiza en el sistema la declaración de destino de efectivo de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de servicios y Canales entrega al cliente el efectivo de cheque de destino. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver el servicio de destino de efectivo de cheque	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	11	11	74,40%
Retiro de Cédula automática dentro del pago de un cheque en un cajero de una entidad	1. Asesorar a cajeros automáticos 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a cajeros automáticos 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a cajeros. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Gateway validó la orden al cajero 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 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se aplica formulario	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	110223	110223	74,40%
Retiro cajero automático dentro de una entidad en cajero de una entidad	1. Asesorar a cajeros automáticos 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a cajeros automáticos 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a cajeros. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Gateway validó la orden al cajero 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 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se aplica formulario	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	Este servicio no se encuentra habilitado		74,40%
Consulta impresa de saldo por cajero automático	1. Asesorar a cajeros automáticos 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Asesorar a cajeros automáticos 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Se acerca a cajeros. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Gateway validó la orden al cajero bancario para que se realice la consulta de saldo disponible de la cuenta.	24/7 horas	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se aplica formulario	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	15118	15118	74,40%
Confirmación bancaria para cualquier depósito	1. Se acerca a cajeros automáticos y validar la información de la cuenta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a cajeros automáticos y validar la información de la cuenta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a cajeros automáticos y validar la información de la cuenta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. El sistema de Banco de Servicios valida la información de la cuenta de acuerdo a la carta de depósito del cliente. 2. El sistema de Banco de Servicios entrega al cliente el comprobante de depósito de la cuenta. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se aplica formulario	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	21	21	74,40%
Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier persona del cliente	1. Asesorar a Balcón de Servicios y validar el formulario de corte de cuenta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y valida el formulario de corte de cuenta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y propuesta de corte. 2. Validar el formulario de corte de cuenta. 3. Validar el formulario.	1. El sistema de Balcón de Servicios valida la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El sistema de Balcón de Servicios entrega al cliente el comprobante de corte de cuenta. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver el servicio de corte de cuenta	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	120	120	74,40%
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 Balcón de Servicios y validar la solicitud de reposición de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y valida la solicitud de reposición de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y propuesta de reposición. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. El sistema de Balcón de Servicios valida la solicitud de reposición de tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente la tarjeta de reposición de tarjeta. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se aplica formulario	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	306	306	74,40%
Emisión de planilla de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y validar la solicitud de emisión de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y valida la solicitud de emisión de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y propuesta de emisión. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad de tarjeta.	1. El sistema de Balcón de Servicios valida la solicitud de emisión de tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente la tarjeta de emisión de tarjeta. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, Trámite personal	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	14136	14136	74,40%
Renovación de planilla de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y validar la solicitud de renovación de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y valida la solicitud de renovación de tarjeta. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y propuesta de renovación. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad de tarjeta.	1. El sistema de Balcón de Servicios valida la solicitud de renovación de tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente la tarjeta de renovación de tarjeta. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 y después de las 15:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, La renovación es en línea	NO APLICABLE, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	74,40%
Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual	NO APLICABLE, la renovación es anual		NO APLICABLE	74,40%

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 cualquier tipo en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio (link para direccionar a 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 ingresos a cuentas de ahorro	Internet	1. Ingresar en la página www.banecuador.com.ec ; 2. Ingresar usuario y clave; 3. Elegir opción resoluciones.	1. Ingresar en la página www.banecuador.com.ec ; 2. Ingresar usuario y clave; 3. Elegir opción resoluciones.	1. Sistema congeñal de la orden a con banco 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 debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.30 incluido IVA	10 min	Cualquiera en general	A nivel Nacional	Antes de las 04:15 y de 16:00 a 17:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILIA. No se utiliza formulario	www.banecuador.com.ec		0	74,40%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y consulta 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 al cliente al momento del pago realizado.	Lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Cualquiera en general	A nivel Nacional	Antes de las 04:15 y de 16:00 a 17:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILIA. No se utiliza formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	7469	7469	74,40%
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 Cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema; 2. El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio; 3. El cajero entrega el dinero al cliente al momento del pago realizado.	Lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Cualquiera en general	A nivel Nacional	Antes de las 04:15 y de 16:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILIA. No se utiliza formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	7307	7307	74,40%
Cuenta Nacional	1. Acercarse a Servicios; 2. Solicitar el servicio de apertura de cuenta nacional	1. Se acerca a ventanilla; 2. Solicitar el servicio de apertura de cuenta nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de vinculación; 2. Se debe presentar el formulario de apertura de cuenta; 3. El cliente debe entregar a recibir el dinero en ventanilla	1. El asistente de servicios bancarios entrega el formulario de apertura de cuenta; 2. Se debe que la información entregada por el cliente sea actual y veraz.	Lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Cualquiera en general	A nivel Nacional	Antes de las 04:15 y de 16:00 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Cero	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	0	0	74,40%
Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Las fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y permiten una tasa de interés. Permiten disponer de transacciones de cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	Personal de Servicio de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos; una vez verificado se debe Operativo habilitar la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Cualquiera en general	Se atiende en todos las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFILIA. No se utiliza formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	17,396	521,133	74,40%
Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y permiten una tasa de interés. Permiten disponer de transacciones de cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Servicio de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas y asociaciones se realiza con la revisión del Departamento legal quien deberá emitir un consentimiento en un lapso máximo de 24 horas. 1. Se debe Operativo habilitar la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Cualquiera en general	Se atiende en todos las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFILIA. No se utiliza formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	299	24,315	74,40%
Depósitos a plazo fijo	Depósito que reporta una rentabilidad favorable en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de depósito de depósitos a plazo fijo en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Depósitos a Plazo	El Depósito Operativo procedente a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de depósito.	08:00 a 17:00	Gratuito	30 minutos	Cualquiera en general	Se atiende en todos las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO AFILIA. No se utiliza formulario	NO AFILIA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	3,017	38,916,086	74,40%
Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito para que se realice en la oficina más cercana.	Requisitos Credito Productivo Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el contenido formal y los datos en el aplicativo de crédito y realiza los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	Guaranteo Quincenal 5 días Garantía Vigencia 20 días	Cualquiera en general	Se atiende en todos 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 red de agencias a nivel nacional	14,923	445,534	74,40%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (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:																	
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL DISEÑO: MARCO BENTLEY ROSAS DISEÑO: JESSICA CORTES ROSAS																	