

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 o el estado del proceso que debe seguir la ciudadanía para la atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, ONG, Personal Militar)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar la página de inicio del sitio web y la descripción manual)	Tiempo de atención disponible de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, ventanilla virtual, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanía/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Servicio de acceso a información pública	Obtención de información pública por medio de la respuesta por la ciudadanía	1. La solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de conformidad o no a la solicitud de acceso a la información pública. 3. La respuesta de conformidad o no a la solicitud de acceso a la información pública. 4. La respuesta de conformidad o no a la solicitud de acceso a la información pública.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de acceso a la información pública. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser recibida por la oficina de atención al público. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser recibida por la oficina de atención al público. 3. La solicitud de acceso a la información pública debe ser recibida por la oficina de atención al público. 4. La solicitud de acceso a la información pública debe ser recibida por la oficina de atención al público.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días o 1 día más en promedio	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina o nivel nacional	No	Formulario	NO AFILIADA: no se encuentra en internet	0	0	76.40%
Atención de Reclamaciones	Respuesta y gestión de reclamos y quejas de la ciudadanía	1. Reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía. 2. Reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía. 3. Reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía. 4. Reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía.	1. Llenar el formulario de reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía. 2. Adjuntar los documentos que respalden la reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía. 3. Adjuntar los documentos que respalden la reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía. 4. Adjuntar los documentos que respalden la reclamación de reclamos o quejas de la ciudadanía.	1. Toda reclamación y queja deben ser registradas en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se solicita a los áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los supuestos recibidos a fin de verificar los datos enviados por los usuarios. 4. Se entrega el informe de la reclamación al cliente o al Supervisor de Reclamos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto Tel. 02 266 6500	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Reclamación	Formulario de Reclamación	195	195	76.40%
Transmisión interna e interbancaria	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de transmisión de dinero. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de transmisión de dinero. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de transmisión de dinero. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de transmisión de dinero.	1. El asistente de servicios bancarios promueve al cliente la información basada por el cliente en el momento de la solicitud de transmisión de dinero. 2. El asistente de servicios bancarios promueve al cliente la información basada por el cliente en el momento de la solicitud de transmisión de dinero. 3. El asistente de servicios bancarios promueve al cliente la información basada por el cliente en el momento de la solicitud de transmisión de dinero. 4. El asistente de servicios bancarios promueve al cliente la información basada por el cliente en el momento de la solicitud de transmisión de dinero.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$120 incluido IVA en servicios bancarios y \$10.11 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Transmisión de Dinero	Formulario de Transmisión de Dinero	19912	19912	76.40%
Activación de Cuentas	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de activación de cuentas. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de activación de cuentas. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de activación de cuentas. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de activación de cuentas.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de activación de cuentas al cliente. 4. Entrega el formulario de activación de cuentas al cliente. 5. Entrega el formulario de activación de cuentas al cliente. 6. Entrega el formulario de activación de cuentas al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$100	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	No	Formulario para Activación de Cuentas Bancarias	NO AFILIADA: debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	41854	41854	76.40%
Certificado Bancario	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de certificado bancario. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de certificado bancario. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de certificado bancario. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de certificado bancario.	1. El asistente de servicios bancarios solicita al cliente la emisión del certificado bancario. 2. El asistente de servicios bancarios solicita al cliente la emisión del certificado bancario. 3. El asistente de servicios bancarios solicita al cliente la emisión del certificado bancario. 4. El asistente de servicios bancarios solicita al cliente la emisión del certificado bancario.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.08 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	NO AFILIADA: debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	0	0	76.40%
Supervisión Análisis y Recepción de Cheques	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de supervisión de cheques. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de supervisión de cheques. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de supervisión de cheques. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de supervisión de cheques.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de supervisión de cheques. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de supervisión de cheques al cliente. 4. Entrega el formulario de supervisión de cheques al cliente. 5. Entrega el formulario de supervisión de cheques al cliente. 6. Entrega el formulario de supervisión de cheques al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$10 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Supervisión de Cheques	NO AFILIADA: debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	214	214	76.40%
Reposición de Libretos/Cuentas	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de reposición de libretos/cuentas. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de reposición de libretos/cuentas. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de reposición de libretos/cuentas. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de reposición de libretos/cuentas.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de reposición de libretos/cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de reposición de libretos/cuentas al cliente. 4. Entrega el formulario de reposición de libretos/cuentas al cliente. 5. Entrega el formulario de reposición de libretos/cuentas al cliente. 6. Entrega el formulario de reposición de libretos/cuentas al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía 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 AFILIADA: debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	6730	6730	76.40%
Envío de un Formulario de Cheque	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de envío de un formulario de cheque. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de envío de un formulario de cheque. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de envío de un formulario de cheque. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de envío de un formulario de cheque.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de envío de un formulario de cheque. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de envío de un formulario de cheque al cliente. 4. Entrega el formulario de envío de un formulario de cheque al cliente. 5. Entrega el formulario de envío de un formulario de cheque al cliente. 6. Entrega el formulario de envío de un formulario de cheque al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0.30 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Envío de un Formulario de Cheque	NO AFILIADA: debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	1476	1476	76.40%
Cheque devuelto nacional	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque devuelto nacional. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque devuelto nacional. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque devuelto nacional. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud 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 al cliente. 4. Entrega el formulario de cheque devuelto nacional al cliente. 5. Entrega el formulario de cheque devuelto nacional al cliente. 6. Entrega el formulario de cheque devuelto nacional al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	No	Formulario de Cheque devuelto nacional	NO AFILIADA: No se utiliza formulario	589	589	76.40%
Cheque certificado	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque certificado. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque certificado. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque certificado. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud 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 al cliente. 4. Entrega el formulario de cheque certificado al cliente. 5. Entrega el formulario de cheque certificado al cliente. 6. Entrega el formulario de cheque certificado al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Cheque certificado	NO AFILIADA: No se utiliza formulario	273	273	76.40%
Cheque de emergencia	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios. 4. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 2. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 3. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio. 4. Se accede a servicios bancarios y se solicita el servicio.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque de emergencia. 2. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque de emergencia. 3. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque de emergencia. 4. Adjuntar los documentos que respalden la solicitud de cheque de emergencia.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque de emergencia. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta. 3. Entrega el formulario de cheque de emergencia al cliente. 4. Entrega el formulario de cheque de emergencia al cliente. 5. Entrega el formulario de cheque de emergencia al cliente. 6. Entrega el formulario de cheque de emergencia al cliente.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de emergencia	NO AFILIADA: debe activarse directamente a nuestros red de oficinas a nivel nacional	948	948	76.40%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																	
(E) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																	
Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el objeto del servicio que debe ser prestado a la ciudadanía para la información del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan todos los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar para direccionar 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, portales, redes sociales, 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulados	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Cheque considerado como comprobante	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	\$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	76.40%
Declaración con efectos de cheque que sustraiga el efectivo de la cuenta (cheque)	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a servicios bancarios y validar el formulario de autorización 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Presentar documento y publicaciones de un cliente.	1. El Delegado de Servicio y Casador de crédito realiza un diagnóstico de declaración de efectivo de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicio y Casador de crédito realiza un diagnóstico de declaración de efectivo de cheque. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 4. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 5. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver el servicio de destino de efectivo de cheque	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	20	20	76.40%
Retiro de Cédula automática de retiro de pago en efectivo	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Presentar documento y publicaciones de un cliente.	1. Sistema Estéreo web de la orden al corte 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 Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	138519	138519	76.40%
Retiro de Cédula automática de retiro de pago en efectivo	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Presentar documento y publicaciones de un cliente.	1. Sistema Estéreo web de la orden al corte bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente al servicio prestado.	24/7 horas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	Este servicio no se encuentra habilitado	Este servicio no se encuentra habilitado	76.40%
Consulta impresa de saldo por pago automático	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Presentar documento y publicaciones de un cliente.	1. Sistema Estéreo web de la orden al corte bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente al servicio prestado.	24/7 horas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	17051	17051	76.40%
Confirmación bancaria para extracción de efectivo	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Presentar documento y publicaciones de un cliente.	1. El asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la política del cliente. 2. El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de extracción de efectivo y firmado por el Delegado de Servicio y Casador de crédito. 3. Débito de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	26	26	76.40%
Corte impreso de movimientos de cuenta por cualquier tipo de cuenta y entregado en oficina de la entidad por cualquier motivo del cliente	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y validar el formulario de autorización de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. El asistente de Balcón de Servicios valida la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el corte de cuenta. 3. Débito de la cuenta del cliente al servicio prestado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver el servicio de corte de cuenta	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	401	401	76.40%
Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de las tarjetas de débito en el chip	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y validar el formulario de autorización de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. El asistente de Balcón de Servicios valida la tarjeta. 2. El Delegado de Servicio y Casador de crédito realiza un diagnóstico de declaración de efectivo de cheque. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 4. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 5. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.55 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se aplica formulario	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	76.40%
Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y validar el formulario de autorización de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. El asistente de Balcón de Servicios valida la tarjeta. 2. El Delegado de Servicio y Casador de crédito realiza un diagnóstico de declaración de efectivo de cheque. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 4. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 5. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.55 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	276	276	76.40%
Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Servicio Bancario y validar el formulario de autorización de cheque 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y validar el formulario de autorización de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. 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 extracción de efectivo de cheque. 2. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. El asistente de Balcón de Servicios valida la tarjeta. 2. El Delegado de Servicio y Casador de crédito realiza un diagnóstico de declaración de efectivo de cheque. 3. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 4. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente. 5. Validar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.55 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y Al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	22270	22270	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																	
(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 (Describe si se para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es 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 de com 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	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUCLA. No se aplica formulario	www.banecuador.com.ec	NA	NA	74.40%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y canal de servicio	1. Se acerca a ventanilla; 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	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 al cliente el comprobante 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	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	8585	8585	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 al cliente el comprobante 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	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	8488	8488	74.40%
Ciudad Nacidades	1. Acercarse a Servicios; 2. Solicitar el servicio de formulario de decisión de giro; 3. Solicitar el servicio a respuesta giro; 4. Llenar el formulario del giro nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita la ventanilla a solicitar el formulario de decisión de giro; 2. Llenar el formulario del giro nacional	1. Se acerca a ventanilla; 2. Presentación el código QR	1. El sistema de servicios bancarios recibe el formulario de decisión de giro; 2. Verifica que la información entregada en el sistema sea actual y veraz.	Lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de Del 15 y al 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Giro	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	0	0	74.40%
Cuenta de ahorro	Cuenta digital o personal corriente y jubilada. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y generan una tasa de interés.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	Personal de Atención de Servicio medio y valide que se cumplen todos los requisitos; una vez verificados se debe Operativo habilitar la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	18,452	488,171	74.40%
Cuenta corriente	Cuenta digital o personal corriente y jubilada. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y generar una tasa de interés. Permitir disponer de habilitador de cheque.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Atención de Servicio medio y valide que se cumplen todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personal jurídico y académico se realiza con la revisión del Departamento Legal que debe estar en físico y público en un tiempo máximo de 48 horas. El Cajero 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 AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	262	214,68	74.40%
Depósitos a plazo fijo	Depósito que opera con modalidad flexible en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Depósitos a Plazo	El Delegado operativo procesa la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de depósito.	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 AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	3,372	38,911,68	74.40%
Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Credito Productivo, Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y revisa los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Corriente 15 minutos Microcrédito 20 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.com.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	13,722	614,896	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:																	
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
06/09/2019																	
MARQUEZ																	
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN																	
DOÑA MARCO BENTEC RIVERA																	
marco.bentec@banecuador.com.ec																	
(02) 2466 600 EXTENSIÓN 3035																	