Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción			
Tipo de trámite	**Denominación del formulario**	**Descripción del formulario**	**Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos**
Acceso a información pública	Solicitud de acceso a la información pública	Otorgamiento de información generada por BanEcuador B.P. requerida por la ciudadanía.	1. Descargar solicitud del Sitio Web de BanEcuador B.P. y dirigir pedido al o la titular de BanEcuador B.P. 2. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 3. La respuesta de contestación se entrega dentro de 15 días según lo dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga).3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud. Solicitud de acceso a la información pública
Reclamos-Quejas (se usa FUA)	Formulario Único de Atención (FUA)	El formulario consta de los siguientes campos: (ANVERSO): 1. FECHA (día, mes, año), 2. CIUDAD, 3. IDENTIFICACION DEL CLIENTE para persona natural o jurídica: apellidos y nombres del ciudadano/representante legal, número de cédula, dirección domiciliaria y contactos telefónicos, 4. IDENTIFICACION DEL RECLAMO/QUEJA con el MONTO DE RECLAMO si amerita, 5. BREVE DESCRIPCION DE LOS PRESUNTOS HECHOS-OFICINA Y FECHA, 6. SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD, 7. DOCUMENTOS QUE ADJUNTA, 8. SELECCIONAR DONDE SE LE NOTIFICARÁ LA RESPUESTA SOBRE EL RECLAMO, 9. FIRMAS DEL CLIENTE/USUARIO Y LOS SERVIDORES DEL BANCO RESPONSABLES de gestionar el reclamo/queja, 10. (REVERSO):GUIA PARA INGRESAR LOS CAMPOS EN EL FORMULARIO El beneficio del FUA implica la posibilidad de los ciudadanos, de poder presentar un reclamo/queja en la Institución de manera formal.	Formulario Único de Atención (FUA) **Información adicional:** Para presentar una queja o reclamo el ciudadano deberá: 1. Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar el formulario, o a su vez descargarlo directamente de la página web del Banco. 2. Entregar el formulario lleno en Balcón de Servicios, o enviarlo por correo electrónico a: atencioncliente@banecuador.fin.ec
Solicitud de Transferencias	Solicitud de Transferencias	Recepción y gestión órdenes de envió de valores a diferentes entidades bancarias a nivel nacional.	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar la transferencia describiendo el destino si es locala otroa Bancos del país. Descarga aqui el formulario Solicitud de Transferencias
Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas	Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas	Modificar el estado de la cuenta del cliente	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar la activación de su cuenta. Descarga aqui el formulario Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas
Certificado Bancario	Certificado Bancario	Documento que el cliente utiliza para realizar transacciones monetarias de manera más segura	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el certificado bancario. Descarga aqui el formulario Certificado Bancario
Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques	Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques	Documento para precautelar los fondos del cliente, por la Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheque.	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques
Reposición de Libreta/cartola	Reposición de Libreta/cartola	Documento para entregar una una cartola al cliente	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Reposición de Libreta
Emisión de un formulario de cheque	Solicitud de chequera	Documento para entregar una una chequera nueva al cliente	1.Acercarse a Servicios Bancarios entregar el formulario preimpreso dentro de la chequera 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario.
Cheque devuelto nacional	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.- El cliente deposita en su cuenta cheques locales. 2 el cheque se procesa en cámara de compensación 3.- Oficina recibe reporte creques devueltos.4.- Realiza el débito por cheque devuelto y la comisión. No aplica formulario
Cheque certificado	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Ventanillas y entregar el cheque 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario.
Cheque de Emergencia	Cheque de emergencia	Documento para entregar una una cartola al cliente	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Cheque de Emergencia
Cheque consideración cámara de compensación	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco
Declaración sin efecto de cheques (por evento para uno o varios cheques)	Formulario dejar sin efecto cheque certificado	Dejar sin efecto cheque certificado	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solicitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Dejar sin efecto cheque certificado
Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a cajero a nivel nacional 2. Retirar dinero. No aplica formulario

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción			
Tipo de trámite	**Denominación del formulario**	**Descripción del formulario**	**Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos**
Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a cajero a nivel nacional 2. Retirar dinero. No aplica formulario
Consulta impresa de saldos por cajero automático	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a cajero a nivel nacional 2. Consultar saldo. No aplica formulario
Confirmaciones bancarias para auditores externos	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Entregar carta de solicitud de la empresa auditora. No aplica formulario
Corte de movimientos	Corte de movimientos	Impresión de los movimientos del cliente en determinado tiempo	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Corte estado de cuenta
Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solictar el requerimiento. No aplica formulario
Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solictar el requerimiento. No aplica formulario
Renovación de plástico de tarjeta de débito chip	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solictar el requerimiento. No aplica formulario
Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solictar el requerimiento. No aplica formulario
Recaudaciones de pagos a terceros a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Ventanillas 2. Solictar el requerimiento. No aplica formulario
Pago de pensiones alimenticias	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Ventanillas 2. Solictar el requerimiento. No aplica formulario
Giros Nacionales	Giros Nacionales	Enviar dinero a nivel nacional	1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Giros nacionales
Apertura Cuenta de ahorro	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario
Apertura Cuenta corriente	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario
Depósito a plazo fijo	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: No se utiliza formulario	1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario
Solicitud de crédito	Solicitud de crédito	Una vez realizado el inicio de relación comercial, se procede a entregar la solicitud de crédito al cliente; brindándole acompañamiento con un oficial de negocio se solicita se llene la información de acuerdo a los campos solicitados para comenzar la instrumentación del crédito	1.- Acercarse a la oficina mas cercana al lugar de inversión para ser asesorrdo con un oficial de negocios 2.- Una vez atendido por el oficial de negocios el mismo hara la entrega de la solicitud de crédito para el deudor y el garante. Descarga aqui el formulario Solicitud de crédito
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/09/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL f1):			GERENCIA DE SERVICIOS Y CANALES
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL f1):			Sr. Jaime Cristobal Torres Carrillo
CORREO ELECTRÓNICO DEL TITULAR DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			Jaime.Torres@banecuador.fin.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02)2946-500 EXTENSIÓN 2337