

Act. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOPATP																	
(El servicio que ofrece y las formas de acceso, 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 detalla 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 (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Militar)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Directorio y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar para direccionar la página de inicio del web y/o correo electrónico manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, servicios antes, call center, audiotexto, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (Si/No)	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
Servicio de acceso a información pública	Obtención de información general por beneficiarios del requerido por ciudadanía.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de conformidad se entrega dentro de 10 días hábiles de la recepción de la solicitud de acceso a la información pública. 3. Retirar la información que le requiera la solicitud.	1. Formular el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la oficina de atención al público. 2. El personal de atención al público recibe la solicitud y la entrega al personal de atención al público. 3. El personal de atención al público entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días hábiles con preaviso	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	www.bancomercantil-fp.com.ec	Oficina a nivel nacional	No	Formulario de acceso a la información pública	NO AFIP/CA: servicio no se encuentra en internet	0	0	95.00%
Atención de atención al cliente	Atención y gestión de reclamos y quejas de clientes y usuarios de los productos y servicios que presta la institución.	1. Entregar la solicitud de atención al cliente. 2. La respuesta de conformidad se entrega dentro de 10 días hábiles de la recepción de la solicitud de atención al cliente. 3. Retirar la información que le requiera la solicitud.	1. Formular el formulario de solicitud de atención al cliente.	1. La solicitud de atención al cliente llega a la oficina de atención al público. 2. El personal de atención al público recibe la solicitud y la entrega al personal de atención al público. 3. El personal de atención al público entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto Tel: 02 221 6000	Página web institucional Oficina a nivel nacional Correo electrónico Redes sociales Call Center Contacto Ciudadano Presidencia de Directorio	Si	Formulario de atención al cliente	www.bancomercantil-fp.com.ec	587	587	95.00%
Transferencia de dinero a intermediarios	Transferencia de dinero a intermediarios.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de transferencia de dinero a intermediarios. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de transferencia de dinero a intermediarios. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de transferencia de dinero a intermediarios.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de transferencia de dinero a intermediarios. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de transferencia de dinero a intermediarios. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de transferencia de dinero a intermediarios.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de transferencia de dinero a intermediarios. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días hábiles con preaviso	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de transferencia de dinero a intermediarios	www.bancomercantil-fp.com.ec	22121	22121	95.00%
Activación de Cuentas	Activación de cuentas.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de activación de cuentas. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de activación de cuentas. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de activación de cuentas.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de activación de cuentas. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de activación de cuentas. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de activación de cuentas.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de activación de cuentas. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$200	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	Formulario para Activación de Cuentas	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	58746	58746	95.00%
Certificado Bancario	Certificado bancario.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de certificado bancario. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de certificado bancario. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de certificado bancario.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de certificado bancario. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de certificado bancario. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de certificado bancario.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de certificado bancario. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$100 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario Certificado Bancario	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	95.00%
Deposito de cheques y Recaudación de Cheques	Deposito de cheques y Recaudación de Cheques.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de depósito de cheques. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de depósito de cheques. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de depósito de cheques.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de depósito de cheques. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de depósito de cheques. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de depósito de cheques.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de depósito de cheques. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$100 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario Deposito de Cheques	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	215	215	95.00%
Reposición de Libreta/Cuaderno	Reposición de Libreta/Cuaderno.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de reposición de libreta/cuaderno.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de reposición de libreta/cuaderno.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$100 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de reposición de libreta/cuaderno	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	72888	72888	95.00%
Emisión de un formulario de cheque	Emisión de un formulario de cheque.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de emisión de cheque. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de emisión de cheque. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de emisión de cheque.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de emisión de cheque. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de emisión de cheque. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de emisión de cheque.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de emisión de cheque. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$100 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de emisión de cheque	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1136	1136	95.00%
Cheque devuelto (reclamo)	Cheque devuelto (reclamo).	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque devuelto (reclamo). 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque devuelto (reclamo). 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque devuelto (reclamo).	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque devuelto (reclamo). 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque devuelto (reclamo). 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque devuelto (reclamo).	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque devuelto (reclamo). 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$20 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	NO AFIP/CA: No se aplica formulario	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	630	630	95.00%
Cheque certificado	Cheque certificado.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque certificado. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque certificado. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque certificado.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque certificado. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque certificado. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque certificado.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque certificado. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$100 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	NO AFIP/CA: No se aplica formulario	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	506	506	95.00%
Cheque de emergencia	Cheque de emergencia.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque de emergencia. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque de emergencia. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque de emergencia.	1. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque de emergencia. 2. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque de emergencia. 3. Se entrega a servicios bancarios el formulario de cheque de emergencia.	1. El personal de servicios bancarios recibe la solicitud de cheque de emergencia. 2. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano. 3. El personal de servicios bancarios entrega la información solicitada al ciudadano.	08:00 a 17:00	\$100 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel Nacional	Atención Atención al Cliente y al 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de cheque de emergencia	NO AFIP/CA: debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	619	619	95.00%

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 es para ciudadanía 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 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 resultados de rubros pagados con tarjeta	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 LoginPDI de la orden de comprobante 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	www.banecuador.com.ec ; 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUCLA. No se aplica formulario	www.banecuador.com.ec	0	0	95.99%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y cancelar servicio	1. Se acerca a ventanilla; 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1. El Cliente realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente; 2. El cliente recibe del cliente el dinero del pago del servicio; 3. El cliente entrega el dinero al cliente el comprobante del pago realizado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y rubros, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	www.banecuador.com.ec ; 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	9046	9046	95.99%
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 Cliente realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema; 2. El cliente recibe del cliente el dinero del pago del servicio; 3. El cliente entrega el dinero al cliente el comprobante del pago realizado.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y rubros, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	www.banecuador.com.ec ; 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	8889	8889	95.99%
Ciudad Nacidades	1. Acercarse a Servicios; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a servicios; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a servicios; 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. El asistente de servicios bancarios revisa el formulario de emisión de giro; 2. Una vez el formulario de emisión de giro; 3. El cliente debe entregar a recibir el dinero en ventanilla que lo informaron entregado por el cliente sea actual y veraz.	lunes viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	www.banecuador.com.ec ; 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Subir el Giro	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	0	0	95.99%
Cuenta de ahorro	Cuenta digital o personal corriente y custodia; 1. Solicitar el servicio de apertura de cuenta de ahorro; 2. Solicitar el servicio de apertura de cuenta de ahorro	1. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro; 2. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro	Resolución apertura cuenta de ahorro	Personal de Atención de Servicio y validación que se cumplen todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma la solicitud y se le entrega el documento.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	Se permite en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.com.ec ; 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	21979	461,356	95.99%
Cuenta corriente	Cuenta digital o personal corriente y custodia; 1. Solicitar el servicio de apertura de cuenta corriente; 2. Solicitar el servicio de apertura de cuenta corriente	1. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta corriente; 2. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta corriente	Resolución apertura cuenta corriente	Personal de Atención de Servicio y validación que se cumplen todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas y asociaciones se realiza con la revisión del Departamento Legal que opera de lunes a viernes de 9:00am a 5:00pm, los sábados de 9:00am a 12:00pm, los domingos y festivos de 9:00am a 12:00pm.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se permite en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.com.ec ; 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFUCLA. No se aplica formulario	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	271	21,136	95.99%
Depósitos a plazo fijo	Depósito que se realiza en una ventanilla de atención al cliente	1. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta de depósito a plazo fijo; 2. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta de depósito a plazo fijo	Resolución apertura Depósitos a Plazo	El Cliente opera directamente a la ventanilla y se le entrega el documento de apertura de cuenta de depósito a plazo fijo.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	Se permite en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.com.ec ; 30 de Agosto	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	3,611	38,903,444	95.99%
Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Resolución del crédito	1. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta de crédito productivo; 2. Solicitar la solicitud de apertura de cuenta de crédito productivo	Resolución Credito Productivo Microcrédito y Consumo	El Cliente realiza la solicitud de crédito y se le entrega el documento de apertura de cuenta de crédito productivo.	08:00 a 17:00	Gratis	Comercio y Agropecuario 5 días; 10 minutos	Ciudadanía en general	Se permite en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.com.ec ; 30 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Subir el crédito	NO AFUCLA. Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	14609	402,946	95.99%
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:																	
www.banecuador.com.ec																	
024 2464 555 EXTENSIÓN 2045																	