

Act. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(El servicio que ofrece y la forma de acceder a él, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones)																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que 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 (Detallar si es para ciudadanía en general, personas jurídicas, ONG, Personal Público)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para descargar la agenda de horas del día web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (si lo hay)	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
1	Servicio de acceso a información pública	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días hábiles con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	Acceso de Balcón de Clientes	1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicio, call center, correo electrónico, etc.) 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicio, call center, correo electrónico, etc.) 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja en el sistema de atención al cliente. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto Tel: 02 284 6500	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	517	517	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la transferencia. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$2.00 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	195.04	195.04	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de la cuenta. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	451.98	451.98	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión del certificado bancario. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	0	0	95.00%
6	Supuesto de Cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión del supuesto de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	178	178	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuenta	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la reposición de la libreta o cuenta. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$10.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	614.68	614.68	95.00%
8	Emisión de un formulario de cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión del formulario de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	1396	1396	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana.	1. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana.	1. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana.	1. El cliente deposita en su cuenta cheque devuelto. 2. El cheque es procesado en la oficina de Atención Ciudadana. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$2.70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	640	640	95.00%
10	Cheque certificado	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El cliente realiza la certificación de cheque en el sistema de atención al cliente. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	224	224	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1. Se atiende a la o el cliente a la o el Balcón de Servicio dentro de los 10 días hábiles. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión del cheque de emergencia. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	609	609	95.00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																			
(G) 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																			
Nº.	Denominación del servicio	Descripción del servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallará 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 beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, contacto con chatbot, telefonía interactiva)	Servicio Automatizado (Y/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (si hay)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio automatizado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Cheque consideración cámara de compensación	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	\$2.00 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	NO APLICABLE, servicio no prestado por el Banco	0	0	95.00%
13	Declaración de afectos de cheques que están parados o están cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afectos de cheques. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afectos de cheques. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de declaración de afectos de cheques. 3. Presentar documento y publicaciones de ser el caso.	1. El Delegado de Servicios y Canales de la oficina recibe en el sistema la información de afectos de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el formulario del servicio solicitado. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afectos cheques confirmados	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	20	20	95.00%	
14	Retiro de Copia autorizada cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entorno web de la orden al corte bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	20814	20814	95.00%	
15	Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retiro de copia de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entorno web de la orden al corte bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$5.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	-	20814	95.00%	
16	Consulta impresa de saldo por copias autorizadas de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Se accede a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entorno web de la orden al corte bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	25241	25241	95.00%	
17	Confirmación bancaria para auditoría externa	1. En caso de que el cliente de la cuenta de la cuenta. 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1. Se accede a servicios bancarios y solicita certificación de datos de la cuenta. 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicita certificación de datos de la cuenta. 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1. El Asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta recibida del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de datos de la cuenta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	21	21	95.00%	
18	Corte impreso de movimiento de cuenta para cualquier tipo de actividad o entregado en oficina de atención por cualquier motivo del cliente	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de corte de cuenta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita 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. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	1053	1053	95.00%	
19	Reposición de tarjetas de débito con chip por pérdida o robo o deterioro físico con reposición de los datos de falta en el chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	254	254	95.00%	
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de crédito. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, Trámite personal	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	13488	13488	95.00%	
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la renovación de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la renovación de tarjeta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, La renovación es en línea	NO APLICABLE, Daba asistencia directamente a usuarios vía de oficinas a nivel nacional	6	6	95.00%	
22	Renovación del servicio anual de tarjeta de crédito 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, La renovación es anual	NO APLICABLE	NO APLICABLE	95.00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) 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																		
Nº.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que 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 (Detallar 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 dependencias 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 center, call center, teléfono, WhatsApp)	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Revalidación de página e Internet e expedición de revalidaciones de folios, pagados con tarjetas	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Elegir opción revalidación.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Ingresa usuario y clave. 3. Elegir opción revalidación.	1. Sistema de pago de la orden al cual bancario para que se realice el cobro de la cuenta del cliente y se acredite la cuenta en el sistema de pago del pago. 2. Se envía de la cuenta del cliente al sistema personal.	24/7 horas	\$0.35 incluido link	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	0	0	95.50%
		Oficina	1. Se acerca a ventanilla y solicita el 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 realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Señalamos 8:00am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 8:00am a 2:00pm	\$0.40 incluido link	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	7984	7984	95.50%
24	Pago de pensiones diferidas	1. Acercarse a Ventanilla. 2. Solicitar el servicio de revalidación de pago de pensiones diferidas	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de revalidación de pago de pensiones diferidas	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la revalidación de pensiones diferidas en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Señalamos 8:00am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 8:00am a 2:00pm	\$0.35 incluido link	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	8132	8132	95.50%
25	Ciudad Nacionales	1. Acercarse a Ventanilla. 2. Solicitar el servicio de revalidación de pago de pensiones diferidas	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de revalidación de pago de pensiones diferidas	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la revalidación de pensiones diferidas en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Señalamos 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Cita	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	0	0	95.50%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta de ahorro y pólizas. Los fondos disponibles deben estar disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar de la red.	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 Banco de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, que se verifique el código DUA y se realice 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.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	21979	461,096	95.50%
27	Cuenta corriente	Cuenta de ahorro y pólizas. Los fondos disponibles deben estar disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar de la red.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos: apertura cuenta corriente.	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos. La apertura de la cuenta para persona jurídica se realiza con la revisión del Departamento Legal que debe estar en un proceso de revisión de la cuenta de la persona jurídica en el sistema													

Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)

CONSEJO GUERNÍCO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN