

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 (Ejecutivo o no para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Público)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para descargar la agenda de atención 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 los hay)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	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 10 días, después en el Art. 8 de la LOTAIP (15 días o 10 días con prórroga). 3. Se hace la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de 10 días, después en el Art. 8 de la LOTAIP (15 días o 10 días con prórroga). 3. Se hace la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Usar el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1.- La solicitud de acceso a la información pública debe ir dirigida al área de atención al público. 2. Para el área de atención al público se debe presentar la información necesaria. 3. Se verifica la información necesaria y se realiza la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega la información necesaria a quien fue el delegado responsable. 5. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Ver agenda en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.ec/web	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	Atención de Balcónes Qué	1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicios, call center, correo electrónico, etc.) 2. Se entrega a la o la persona que se atiende antes de los 15 días, después en el Art. 8 de la LOTAIP (15 días o 10 días con prórroga). 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo 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 Servicios, call center, correo electrónico, etc.) 2. Se entrega a la o la persona que se atiende antes de los 15 días, después en el Art. 8 de la LOTAIP (15 días o 10 días con prórroga). 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).	1) personal de Balcón de Servicios debe ingresar todo reclamo o queja, en el momento mismo de atención Ciudadana. 2) Se analiza el reclamo y los requisitos necesarios a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 3) Se analiza el reclamo y los requisitos necesarios a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 4) Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	1.- Todo reclamo y queja deben estar ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2.- Se analiza la información necesaria. 3.- Se analiza el reclamo y los requisitos necesarios a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 4.- Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención ante Del 15 y de 15 de Agosto Tel: 02 284 6500	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario (Link de Atención)	www.banecuador.ec/balcones	450	450	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de solicitud de transferencia. 2. Usar la solicitud de transferencia descrita en los datos del sistema como del beneficiario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Ingresar a la página web o al sistema de atención al cliente y completar los datos del sistema como del beneficiario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Ingresar a la página web o al sistema de atención al cliente y completar los datos del sistema como del beneficiario.	1.- El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la transferencia. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de transferencia. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de transferencia. 4. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de transferencia.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$2.00 incluido IVA por cash	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina y oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Transferencia	www.banecuador.ec/web	17746	17746	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Usar el formulario.	1.- El sistema de servicios bancarios realiza la solicitud de activación de cuentas. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de activación de cuentas. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de activación de cuentas. 4. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de activación de cuentas.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	Formulario para Activación de Cuentas	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	13051	13051	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Usar el formulario.	1.- El sistema de servicios bancarios solicita en el sistema la información necesaria para el certificado bancario. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de certificado bancario. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de certificado bancario.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	469	469	95.00%
6	Suscripción de Cheques	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de suscripción de cheques. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de suscripción de cheques. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de suscripción de cheques. 2. Usar el formulario.	1.- El sistema de servicios bancarios solicita en el sistema la información necesaria para la suscripción de cheques. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de suscripción de cheques. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de suscripción de cheques.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Suscripción de Cheques	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	376	376	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Usar el formulario.	1.- El sistema de servicios bancarios realiza la reposición de libreta en el sistema de servicios bancarios. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	08:00 a 17:00	\$10.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Reposición de Libreta/Cuaderno	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	61042	61042	95.00%
8	Entrega de un formulario de cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios entregar el formulario de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y entrega el formulario de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y entrega el formulario de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente.	1.- El sistema de servicios bancarios realiza la solicitud de entrega de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de entrega de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de entrega de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	2632	2632	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cobro de comisión cheque devuelto local.	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cobro de comisión cheque devuelto local.	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cobro de comisión cheque devuelto local.	1.- El cliente deposita en su cuenta cheque devuelto. 2. El cheque es procesado en el sistema de servicios bancarios y se realiza la solicitud de cheque devuelto local. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de cheque devuelto local. 4. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de cheque devuelto local.	08:00 a 17:00	\$2.75 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	2664	2664	95.00%
10	Cheque certificado	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de cheque certificado. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Usar el formulario.	1.- El sistema de servicios bancarios solicita en el sistema la información necesaria para el cheque certificado. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de cheque certificado. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de cheque certificado.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	224	224	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Acciones a Servicios Bancarios utilizar el formulario de cheque de emergencia. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Usar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Usar el formulario.	1.- El sistema de servicios bancarios realiza la solicitud de cheque de emergencia en el sistema de servicios bancarios. 2. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de cheque de emergencia. 3. Se analiza la información necesaria y se realiza la solicitud de cheque de emergencia.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y de 15 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	3	3	95.00%

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																			
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 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 los 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 Múltiple)	Oficinas y dependencias 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 call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (Y/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio presencial en el último periodo (mensual)	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 pagados o están chequeados	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 resultado del servicio solicitado. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Entre viernes 8:00am y 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afectos cheque certificado	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	9	9	95.00%	
14	Retiro de Copia autorizada cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entero web de la orden al caso 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	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	179380	179380	95.00%	
15	Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entero web de la orden al caso 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	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	Este servicio no se encuentra habilitado	Este servicio no se encuentra habilitado	95.00%	
16	Consulta impresos 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. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entero web de la orden al caso 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	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	22.754	22754	95.00%	
17	Confirmaciones bancarias para auditorías externas	1. En caso de que el cliente solicite la confirmación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta solicitud del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de datos al cliente en el momento de la solicitud. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Entre viernes 8:00am y 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	23	23	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. Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de corte de cuenta al cliente en el momento de la solicitud. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Entre viernes 8:00am y 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	814	814	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 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 tarjeta al cliente. 3. Se debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Entre viernes 8:00am y 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, No se utiliza formulario	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	278	278	95.00%	
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la emisión de 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 emisión de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta al cliente. 3. Se debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Entre viernes 8:00am y 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, Trámite personal	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	6713	6713	95.00%	
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de 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 tarjeta al cliente. 3. Se debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	Entre viernes 8:00am y 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y 15 y 05 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICABLE, La renovación es en línea	NO APLICABLE, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	10	10	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)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Solo para direcciones de 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 acumulados	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Reembolsos de pagos a terceros e recuperación de reembolso de multas pagadas con tarjetas	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec 2. Elegir opción reembolso.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec 2. Ingresa usuario y clave 3. Elegir opción reembolso.	1. Sistema de pago de la orden al cual bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente a su favor del dinero del pago 2. Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	19	19	95.00%
		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 cliente realiza la verificación de chequeo en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cliente realiza el pago del servicio. 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	9:00 am a 5:00 pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	0	0	95.00%
24	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el servicio de recuperación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de recuperación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cliente realiza el ingreso de la recuperación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cliente realiza el pago del servicio. 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	9:00 am a 5:00 pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	9004	9004	95.00%
25	Ciudad Nacionales	1. Acercarse a Servicios Bancarios ventanilla al formulario de emisión de giro 2. Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de giro. 2. Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pasaporte de validez. 2. Solicitar el envío o recepción del giro nacional	1. El cliente realiza el ingreso de la recuperación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cliente realiza el pago del servicio. 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	9:00 am a 5:00 pm	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	no	www.banecuador.fin.ec	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	0	0	95.00%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta digital a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y gratuita una hora de retiro.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica en el sistema que el cliente no tenga la misma cuenta en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficina a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	11,387	408,018	95.00%
27	Cuenta corriente	Cuenta digital a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y gratuita una hora de retiro. Permite disponer de Librería de Cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica en el sistema que el cliente no tenga la misma cuenta en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficina a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	1,501	22,181	95.00%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que registre una cantidad fija en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El cliente entrega el dinero a la ventanilla y se le entrega el certificado de depósito.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	3,412	28,885,561	95.00%
29	Credito Productivo Microcrédito y Consumo	www.banecuador.fin.ec	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El cliente de crédito recibe, verifica el correcto llenado y se le firma en el aplicativo de crédito y luego los requisitos validados según lo indica el cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	Sección Crédito Productivo 2 días	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.fin.ec	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	7,843	438,243	95.00%
Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
"NO APLICHA", no se cuenta con portal de Trámites Ciudadanos																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
PERSONAS 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:																		