

[illegible]

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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar 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)	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 en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Cheque consideración cámara de compensación	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	0	0	95.00%
13	Declaración de afecto de cheque por materia para fines o valores cheque	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 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 afecto de cheque. 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 afecto de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el documento al cliente o lo entrega al cliente. 3. Debe 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 afecto cheque certificado	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	8	8	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 Externo 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	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	136.651	136.651	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 Externo 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	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	0	0	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 Externo 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	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	16.429	16629	95.00%	
17	Confirmación bancaria para auditoría externa	1. En caso de que el cliente de Banco. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta.	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta.	1. El Asistente de Banco de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta recibida del cliente. 2. El Asistente de Banco de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de datos al cliente o al delegado de Servicios y Canales de atención. 3. Debe 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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	25	25	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 Banco de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Banco de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Banco de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de corte de cuenta.	1. El Asistente de Banco de Servicios solicita la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Asistente de Banco de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de datos al cliente o al delegado de Servicios y Canales de atención. 3. Debe 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 AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	672	672	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 Banco de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a Banco de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Banco de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Banco de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 3. Debe 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 AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	279	279	95.00%	
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Banco de Servicios y solicitar la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a Banco de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el formulario.	1. Se accede a Banco de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Banco de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 3. Debe 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 AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	7082	7082	95.00%	
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Banco de Servicios y solicitar la renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a Banco de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el formulario.	1. Se accede a Banco de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Banco de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 3. Debe 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 AFUICA, La renovación es cada 3 años	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	6	6	95.00%	
22	Renovación del servicio anual de tarjeta de crédito con chip	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	0	0	95.00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) 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																		
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 Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Solo para direcciones 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, mensajería)	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	Reembolsos de pagos a terceros e adquisición de divisas	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 y se acredite la cuenta de ahorro del cliente en el 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	3	3	95.50%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y cancela el servicio	1. Se acerca a ventanilla. 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1. El Cajero realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el cobro del cliente del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	1. El Cajero realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el cobro del cliente del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$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	95.50%
24	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el servicio de reembolso de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de reembolso de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El Cajero realiza el ingreso de la recaudación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro al cliente por el servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$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	9000	9000	95.50%
25	Giro Nacional	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. Llena el formulario.	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pasaporte de validez. 2. Llena el formulario de emisión de giro. 3. El cliente debe entregar o retirar el dinero en ventanilla.	1. El sistema de servicios bancarios recibe el formulario de emisión de giro. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y válida.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina a nivel nacional	no	Sitio web de Giro	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	0	0	95.50%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y genera una tasa de interés.	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 Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma la habilitante la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional	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	10,918	296,631	95.50%
27	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y genera una tasa de interés. Permite disponer de libranza de cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas y asociaciones se realiza con la revisión del Departamento Legal que deberá estar en línea jurídica en un tiempo máximo de 24 horas. 1. El cliente firma el habilitante la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional	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	5,027	26,847	95.50%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que reporta una rentabilidad favorable en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de inversión de depósitos a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Depósitos a Plazo	El Balcón operativo procesa a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	3,419	28,886,151	95.50%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del crédito	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y revisa los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Características: 3 días Características: 20 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Sitio web de crédito	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	11,815	418,380	95.50%
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:												28/03/2019						
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												BANECUADOR						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)												AGENCIA DE INVESTIGACIÓN, DOCUMENTACIÓN E HISTORIA SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)												EDITH FRIEDY MORALES						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												Proteccion@banecuador.fin.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(01) 2 946 500 EXTENSIÓN 2664						