

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El Servicio que ofrece y los medios de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Tiempo de atención disponible de atención presencial	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por las)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	1. Dirigirse al área de atención al ciudadano en el sitio web de la entidad pública. 2. Solicitar la información requerida. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en el formato establecido. 2. La solicitud debe ser presentada en el formato establecido. 3. Se recibe y valida la información requerida. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 48 días y 5 días más con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario	NO AFICHA. No se encuentra en internet	0	0	95,50%
2	Atención de Balcón de Servicio	1. Dirigirse al Balcón de Servicio, Call Center, correo electrónico, etc. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de atención de Balcón de Servicio. 2. Presentar el formulario de solicitud de atención de Balcón de Servicio. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Todo trámite y pago deben ser ingresados en la mesa de Atención al Cliente. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto Call Center Correa de Transparencia	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario Único de Atención	www.banecuador.fin.ec	650	650	95,50%
3	Transferencia de dinero y prestaciones	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de transferencia de dinero. 2. Presentar el formulario de solicitud de transferencia de dinero. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	Gratis	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Transferencia	www.banecuador.fin.ec	13780	13780	95,50%
4	Activación de Cuenta	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de activación de cuenta. 2. Presentar el formulario de solicitud de activación de cuenta. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$6,00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario de Activación de Cuenta	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	1804	1804	95,50%
5	Certificado Bancario	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de certificado bancario. 2. Presentar el formulario de solicitud de certificado bancario. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$15,00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	2461	2461	95,50%
6	Inspección de Cheques	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de inspección de cheques. 2. Presentar el formulario de solicitud de inspección de cheques. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$10,00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Inspección de Cheques	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	294	294	95,50%
7	Represión de Línea de Crédito	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de represión de línea de crédito. 2. Presentar el formulario de solicitud de represión de línea de crédito. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$14,00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Represión de Línea de Crédito	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	64827	64827	95,50%
8	Emisión de un Formulario de Cheque	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de emisión de cheque. 2. Presentar el formulario de solicitud de emisión de cheque. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$8,30 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	NO AFICHA. Formulario de solicitud se encuentra en las oficinas de los Cheques	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	2848	2848	95,50%
9	Cheque devuelto local	1. Cheque local depositado en cuenta de depósito local. 2. Cheque local devuelto local.	1. Cheque local depositado en cuenta de depósito local. 2. Cheque local devuelto local.	1. El cliente deposita en su cuenta Cheque Local. 2. El Cheque en proceso de depósito de información en la Oficina local y se realiza la validación. 3. Hecho el cobro por Cheque devuelto local y la comisión.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$2,70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFICHA. No se utiliza formulario	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	2851	2851	95,50%
10	Cheque certificado	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque certificado. 2. Presentar el formulario de solicitud de cheque certificado. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El Cliente realiza la certificación de cheque en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$2,80 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	NO AFICHA. No se utiliza formulario	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	214	214	95,50%
11	Cheque de emergencia	1. Acercarse a Servicio Balcón de Servicio. 2. Solicitar el servicio requerido. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. Llenar el formulario de solicitud de cheque de emergencia. 2. Presentar el formulario de solicitud de cheque de emergencia. 3. Recibir la información requerida en el formato establecido.	1. El asistente de Servicio Balcón de Servicio realiza la solicitud de información requerida en el sistema de información de Balcón de Servicio. 2. Se solicita a las áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el trámite y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos recibidos por el cliente. 4. Se entrega la información requerida en el formato establecido.	08:00 a 17:00 y 5:00pm Oficinas	\$2,80 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel nacional	Atención Área Del 15 y la 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	NO AFICHA. Debe acercarse personalmente a cualquier una de las oficinas a nivel nacional	1184	1184	95,50%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
© 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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicando los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Describe si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal SAADIC)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de atención disponible de atención presencial) (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto con el call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio en internet (en línea)	Número de solicitudes/consultas que se realizaron al servicio en el último período (mensual)	Número de solicitudes/consultas que se realizaron al servicio automatizado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Cheque contemplación cámara de compensación	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	NO AFILCA, servicio no prestado por el Banco	0	0	95,50%
13	Declaración de afecto de Cheques que sepa por sí o varios cheques)	1. Asesorar a Servicio Bancario y solicitar el formulario de suspensión de cheques. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a servicios bancario y solicita el formulario de declaración de afecto de cheques. 2. Llena el formulario.	1. Se acerca a servicios bancario y debe presentar la cédula y pagueta de votación. 2. Llenar el formulario de declaración de afecto de cheques. 3. Presentar devolutiva y publicaciones de ser el caso.	1. El Delegado de Servicios y Control de calidad realiza un análisis de la declaración de afecto de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Control de calidad realiza el registro del servicio. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin enlace cheques afectados	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	23	23	95,50%
14	Retiro de Copia autorizada Cliente de una entidad bancaria en copias de una 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 acerca a copias. 2. Ingresa en la lectura la tarjeta de débito.	1. Sistema Extreme web de la orden de una 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	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	13914	13914	95,50%
15	Retiro copias autorizadas Cliente de una entidad bancaria en copias de una 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 acerca a copias. 2. Ingresa en la lectura la tarjeta de débito.	1. Sistema Extreme web de la orden de una bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.50 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	0	0	95,50%
16	Consulta impresa de saldo por copias autorizadas	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas	1. Se acerca a copias. 2. Ingresa en la lectura la tarjeta de débito.	1. Sistema Extreme web de la orden de una bancario para que se realice la consulta de saldo disponible de cliente.	24/7 horas	\$3.35 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	1746	1746	95,50%
17	Confirmación bancaria para sueldos exentados	1. El cliente debe ir al Banco. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta	1. Se acerca a servicios bancario y solicita verificación de datos de la cuenta	1. Se acerca a servicios bancario y solicita verificación 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. Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de información solicitado. 3. Entrega al Delegado de Servicios y Control de Calidad de la oficina. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.85 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	22	22	95,50%
18	Carta impresa de movimiento de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregada en oficina de atención por cualquier entidad bancaria	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de movimiento de cuenta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y solicita el formulario de movimiento de cuenta. 2. Llena el formulario.	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de votación. 2. Llenar el formulario de movimiento de cuenta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la cédula de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Control de Calidad entrega la carta de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.83 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin enlace Carta de Cuenta	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	1001	1001	95,50%
19	Reposición de tarjetas de débito con chip en entidad o banco de otra entidad por reposición de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta de débito con chip. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de votación. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Control de Calidad entrega la tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.95 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. No se utiliza formulario	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	351	351	95,50%
20	Emisión de plásticos de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la emisión de tarjeta de débito con chip. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el formulario.	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de votación. 2. Solicitar la emisión de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Control de Calidad entrega la tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.95 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. Trámite personal	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	9100	9100	95,50%
21	Renovación de plásticos de tarjeta de débito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de tarjeta de débito con chip. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se acerca a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el formulario.	1. Se acerca a Balcón de Servicios y debe presentar la cédula y pagueta de votación. 2. Solicitar la renovación de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Control de Calidad entrega la tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente. 3. Debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.95 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta-Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. Debe acercarse directamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional	4	4	95,50%
22	Renovación del servicio anual de tarjetas de Débito con chip	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	NO AFILCA. La renovación en anual	0	0	95,50%

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 (Especificar 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 (Indicar para dirección en la página de inicio del sitio web y/o dependencias)	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, teléfonos, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio 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	Reembolso de pagos tarjetas a reducción de tasas de interés	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.ec . 2. Elegir opción reembolso.	1. Ingresa en la página www.banecuador.ec . 2. Ingresa usuario y clave. 3. Elegir opción reembolso.	1. Sistema expedito de la orden al ser lanzado para que se realice el débito en la cuenta de destino y se acredite en la cuenta de origen del pago. 2. Se envía de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Avenida Amador 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	NO APlica. No se utiliza formulario	www.banecuador.ec	11	11	95.50%
23	Reembolso de pagos tarjetas a reducción de tasas de interés	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio	1. Se acerca a ventanilla. 2. Entrega documento habilitador del servicio a cancelar	1. El Cajero realiza la certificación de chequear en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el control de datos del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Sábados 9:00am a 4:00pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Avenida Amador 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	NO APlica. No se utiliza formulario	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	0	0	95.50%
24	Pago de pensiones diferenciales	A ventanilla o ventanilla 2. Solicitar el servicio de reembolso de pago de pensiones diferenciales	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de reembolso de pago de pensiones diferenciales	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código SGA	1. El Cajero realiza el ingreso de la información de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza del cliente el dinero por pagar del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Sábados 9:00am a 4:00pm	\$0.39 incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Avenida Amador 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	NO APlica. No se utiliza formulario	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	990	990	95.50%
25	Gratificación Nacional	A ventanilla o Servicios Bancarios en el formulario de emisión de gratificación	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de gratificación. 2. Llena el formulario. 3. Solicitar el envío o recepción del formulario.	1. Se acerca a servicios bancarios y pide presentar la solicitud y paguete de crédito. 2. Llena el formulario de emisión de gratificación. 3. El cliente debe entregar a otro el dinero en ventanilla.	1. El sistema de servicios bancarios realiza el formulario de emisión de gratificación. 2. Verifica que el formulario entregado por el cliente sea actual y correcto.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm	\$0,00	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Avenida Amador 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	NO	Subir al sitio	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	0	0	95.50%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta digital o personal naranja y verde. Los datos disponibles como disponibilidad inmediata y generación de estado de cuenta.	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 atención de servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma la solicitud de apertura de cuenta de ahorro.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Oficinas a nivel nacional	NO	NO APlica. No se utiliza formulario	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	16.277	166.471	95.50%
27	Cuenta corriente	Cuenta digital o personal naranja y verde. Los datos disponibles como disponibilidad inmediata y generación de estado de cuenta.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de atención de servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, la persona de la cuenta personal presenta y el sistema de validación de requisitos de apertura de cuenta corriente. Una vez verificados los requisitos se emite el estado de cuenta en un tiempo máximo de 24 horas. El cliente firma la solicitud de apertura de cuenta corriente.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Oficinas a nivel nacional	NO	NO APlica. No se utiliza formulario	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	3.003	114.271	95.50%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que genera una rentabilidad superior a la rentabilidad de la cuenta de ahorro.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Deposito a Plazo	El dependiente operativo procesa y se verifica y valida los requisitos para generar el certificado de depósito.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	NO	NO APlica. No se utiliza formulario	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	4.149	28.862.721	95.50%
29	Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Credito Productivo Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y los firma en el aplicativo de crédito y envía los requisitos validados según los créditos a otorgar.	08:00 a 17:00	Gratis	Deposito Quincenal o Semestral máximo 20 días	Ciudadano en general	Se atiende en todos los canales a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	NO	Subir al sitio	NO APlica. Debe acercarse directamente a ventanilla del cajero a nivel nacional	15.576	406.541	95.50%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APlica", no se cuenta con portal de Trámites Ciudadanos							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											24/05/2023							
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MÓDULO							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											AGENCIA DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y GESTIÓN SOCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											EDON FREYD MORALES							
CONSEJO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											Página: Baneca@Banecuador.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 246 500 EXTENSIÓN 2664							