

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 naturales, 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 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/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 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 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 para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	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.ec/web	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.ec/web	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	Atención de Balcón de Clientes	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 atiende a la queja o reclamo antes de los 15 días, después en el 15 días hasta 30 días y 30 días con prórroga. 3. Entregar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	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 atiende a la queja o reclamo antes de los 15 días, después en el 15 días hasta 30 días y 30 días con prórroga. 3. Entregar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Personal de Balcón de Servicios debe ingresar todo reclamo o queja en el momento de la atención. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Total 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 para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto Tel: 02 284 6500	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	596	596	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de transferencia internacional. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de transferencia internacional. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de transferencia internacional. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la transferencia internacional. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	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 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	20021	20021	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de activación de cuentas. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de activación de cuentas. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de activación de cuentas. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	23548	23548	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de certificado bancario. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de certificado bancario. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de certificado bancario. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	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 para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	2362	2362	95.00%
6	Supuesto de Cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de supuesto de cheque. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	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 para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	469	469	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la reposición de libreta/cuaderno. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$10.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	44211	44211	95.00%
8	Emisión de un formulario de cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de emisión de formulario de cheque. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de emisión de formulario de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de emisión de formulario de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión de formulario de cheque. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	2431	2431	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cheque devuelto nacional.	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cheque devuelto nacional.	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cheque devuelto nacional.	1. El cliente deposita en su cuenta cheque nacional. 2. El cheque es procesado en la oficina de Atención Ciudadana. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$2.70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	3820	3820	95.00%
10	Cheque certificado	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de cheque certificado. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de cheque certificado. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de cheque certificado. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. El cliente realiza la verificación de cheque en el sistema de cuentas y 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 para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	308	308	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se atiende a la solicitud de cheque de emergencia. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. Se atiende a la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la emisión de cheque de emergencia. 2. Se analiza la solicitud y se verifica la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud, según el medio que haya elegido el ciudadano.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 30 días de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	www.banecuador.ec/web	www.banecuador.ec/web	1487	1487	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 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 beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficina y dependencia que ofrece 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 automatizado	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 para cancelar o valores cheque)	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario. 3. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 3. Llenar el formulario.	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 3. Llenar el formulario.	1. Se acerca 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 pagueta 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	Atención Atención 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afecto cheque certificado	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	21	21	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 acerca a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entorno 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 Av. 03 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	142146	142146	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 acerca a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entorno 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 Av. 03 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 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 acerca a copias. 2. Ingresa en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Entorno web de la orden al caso bancario para que se realice la consulta de saldo disponible de la cuenta.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05 y Av. 03 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	16940	16940	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 acerca a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta.	1. Se acerca 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 solicitud del cliente. 2. El Asistente de Banco de Servicios entrega al cliente el documento de confirmación de datos al cliente. 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	Atención Atención 05 y Av. 03 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	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 Banco de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario. 3. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de corte de cuenta.	1. Se acerca a Banco de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se acerca 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 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	Atención Atención 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	951	951	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 la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se acerca a Banco de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 3. Solicitar el servicio.	1. Se acerca 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. Se 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	Atención Atención 05 y Av. 03 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	133	133	95.00%	
20	Envío de planillas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Banco de Servicios y solicitar la emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se acerca a Banco de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 3. Solicitar el servicio.	1. Se acerca a Banco de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la emisión 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. Se 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	Atención Atención 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	2976	2976	95.00%	
21	Renovación de planillas 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 acerca a Banco de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 3. Solicitar el servicio.	1. Se acerca a Banco de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la renovación 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. Se 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	Atención Atención 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	2	2	95.00%	
22	Renovación del servicio anual de pago de débito 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 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 (No para direcciones de 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, telefonía móvil/celular)	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	Resolución de pagos e intereses e impago de resoluciones de tributos pagados con tarjeta	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec 2. Elegir opción resoluciones.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec 2. Ingresa usuario y clave 3. Elegir opción resoluciones.	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 de crédito 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 Antio Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	11	11	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. Si el cliente realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cliente realiza el pago de los cheques en el sistema de pago de cheques. 3. El cliente entrega el cheque al cajero del banco del pago realizado.	1. El cajero realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cliente realiza el pago de los cheques en el sistema de pago de cheques. 3. El cliente entrega el cheque al cajero del banco del pago realizado.	24/7 horas	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio 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	110483	110483	95.50%
24	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 2. El cajero realiza el pago de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 3. El cajero entrega el cheque al cliente al completar el pago realizado.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio 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	8705	8705	95.50%	
25	Crédito Nacional	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 2. El cajero realiza el pago de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 3. El cajero entrega el cheque al cliente al completar el pago realizado.	24/7 horas	\$0.60	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Antio Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Crédito	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 depósito de dinero	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 2. El cajero realiza el pago de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 3. El cajero entrega el cheque al cliente al completar el pago realizado.	24/7 horas	\$0.00 a 17.00	Gratuito	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	36,434	369,096	95.50%
27	Cuenta corriente	Cuenta de ahorro y depósito de dinero	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 2. El cajero realiza el pago de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 3. El cajero entrega el cheque al cliente al completar el pago realizado.	24/7 horas	\$0.00 a 17.00	Gratuito	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	420	12,517	95.50%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito a plazo fijo y depósito de dinero	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 2. El cajero realiza el pago de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 3. El cajero entrega el cheque al cliente al completar el pago realizado.	24/7 horas	\$0.00 a 17.00	Gratuito	20 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas 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	3,548	38,876,136	95.50%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	Solicitud del crédito	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 2. El cajero realiza el pago de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema 3. El cajero entrega el cheque al cliente al completar el pago realizado.	24/7 horas	\$0.00 a 17.00	Gratuito	Características de crédito: Carácter: Personalizado	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	12,768	390,989	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: 01/11/2024																			
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: BANECUADOR																			
NÚMERO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 11/2024																			
AGENCIA DE INVESTIGACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL																			
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)																			
BANCA COMERCIAL ABIERTA																			
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN																			
BANCA.COMERCIALABIERTA@BANCA.COM																			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN																			
(01) 2 446 500 EXTENSIÓN 2064																			