

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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que debe cumplir la ciudadanía para la obtención del servicio y la forma de obtenerlo)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, personal público, etc.)	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 (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por los)	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	Obtención de información general por medio de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTIAIP) por la ciudadanía.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de conformidad se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Formular el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Presentar 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 al público. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la información solicitada. 4. Se entrega la información solicitada a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días hábiles con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los días y en todas las oficinas.	www.banecuador.ec	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	NO AFECTA al servicio, no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	Atención de Balcón de Servicio	Atención de Balcón de Servicio	1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicio, call center, correo electrónico, etc.) 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la queja o reclamo dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la queja o reclamo.	1. Personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja en el sistema de atención al cliente. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención al Cliente. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 3. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 4. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto Tel: 02 284 6500	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Atención	www.banecuador.ec	805	805	95.00%
3	Transferencias internacionales	Transferencias internacionales	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de transferencia.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de transferencia.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la transferencia. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 3. Se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$2.00 incluido IVA por cada	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Transferencias	www.banecuador.ec	1543	1543	95.00%
4	Activación de Cuentas	Activación de Cuentas	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de activación de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	Formulario de Activación de Cuentas	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	2360	2360	95.00%
5	Certificado Bancario	Certificado Bancario	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	2771	2771	95.00%
6	Supuesto de Cheque	Supuesto de Cheque	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de supuesto de cheque. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de supuesto de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de supuesto de cheque. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de supuesto de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Supuesto de Cheque	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	808	808	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuaderno	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$10.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Reposición de Libreta/Cuaderno	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	7366	7366	95.00%
8	Entrega de un formulario de cheque	Entrega de un formulario de cheque	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de entrega de cheque. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de entrega de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de entrega de cheque. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de entrega de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	NO AFECTA. Formulario de solicitud se encuentra en los computadores de las oficinas	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	9090	9090	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. Cheque de depósito devuelto local.	1. Cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. Cheque de depósito devuelto local.	1. El cliente deposita en su cuenta cheques locales. 2. El cheque en proceso de depósito de devolución. 3. Oficina realiza la devolución de cheques. 4. Oficina realiza la devolución de cheques.	08:00 a 17:00	\$2.70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	No	NO AFECTA. No se utiliza formulario	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	1930	1930	95.00%
10	Cheque certificado	Cheque certificado	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de cheque certificado. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de cheque certificado.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de cheque certificado. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de cheque certificado.	1. El cliente realiza la verificación de cheque en el sistema de cuentas y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 3. Se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	NO AFECTA. No se utiliza formulario	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	844	844	95.00%
11	Cheque de emergencia	Cheque de emergencia	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de cheque de emergencia.	1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas. 2. Se analiza el sistema y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	NO AFECTA. Debe activarse directamente a través del sistema a nivel nacional	1877	1877	95.00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																			
(c) 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 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 (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de solicitudes/consultas que se atienden al servicio en el último periodo (mensual)	Número de solicitudes/consultas que se atienden al servicio automatizado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Cheque consideración clínica 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 en afectos de chequear los montos para pagos o valores chequear	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afectos de chequear. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afectos de chequear. 2. Solicitar el formulario	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar el formulario de declaración de afectos de chequear. 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 chequear de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega el formulario de declaración de afectos de chequear. 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	Avila de Quito 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afectos chequear certificado	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	18	18	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. 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	Avila de Quito 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	147770	147770	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. 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	Avila de Quito 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. 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	Avila de Quito 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	20749	20749	95.00%	
17	Confirmación bancaria para auditoría externa	1. En caso de que el cliente solicite la confirmación de saldo de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de saldo de la cuenta	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de saldo de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de saldo de la cuenta	1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de saldo de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de saldo de la cuenta	1. El Asistente de Atención de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta solicitud del cliente. 2. Asistente de Atención de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de saldo de la cuenta. 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	Avila de Quito 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	31	31	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. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Solicitar el formulario de corte de cuenta.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar el formulario de corte de cuenta.	1. El Asistente de Atención de Servicios solicita la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Asistente de Atención de Servicios entrega al cliente el certificado de corte de cuenta. 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	Avila de Quito 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	1232	1232	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 de débito con chip. 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 formulario	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 Atención 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	Avila de Quito 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	227	227	95.00%	
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar envío de tarjeta de crédito con chip. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita envío de tarjeta. 2. Solicitar el formulario	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 Atención 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	Avila de Quito 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	9624	9624	95.00%	
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar renovación de tarjeta de crédito con chip. 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 formulario	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 Atención 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	Avila de Quito 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	13	13	95.00%	
22	Renovación del servicio anual de seguro 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																		
4) 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 la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, Chat en línea, contacto center, call center, teléfono, WhatsApp)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Reservaciones de pagos: bonos y adquisición de reservaciones de vuelos pagados con tarjetas	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Elegir opción reservaciones.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Ingresa usuario y clave. 3. Elegir opción reservaciones.	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 reserva en el sistema de reservas 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	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	18039	18039	95.50%
		Oficina	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio	1. Se acerca a ventanilla. 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1. El Cajero realiza la verificación de cheques en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	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	Oficinas 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 rescate de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de rescate de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El cajero realiza el ingreso de la rescate de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	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	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICHA. No se utiliza formulario	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	8440	8440	95.50%
25	Ciudad Nacionales	1. Acercarse a Servicios. 2. Solicitar el servicio de rescate de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de DUA. 2. Solicitar el servicio de rescate de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagar de cobro. 2. Solicitar el servicio de rescate de pago de pensiones alimenticias	1. El cajero realiza el ingreso de la rescate de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm	\$0.30 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud de DUA	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.	Reservación apertura cuenta de ahorro.	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma y habilita la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 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	12,830	271,258	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 Librería de Cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Reservación apertura cuenta corriente.	Personal de Banco de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma y habilita la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 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	616	6,071	95.50%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que genera una rentabilidad superior a la de los depósitos a plazo fijo en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Reservación apertura Deposito a Plazo	El personal operativo procesa a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de depósito.	08:00 a 17:00	Gratis	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	3,373	46,861	95.50%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Reservación 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	30 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	Solicitud de crédito	NO APLICHA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	20,216	280,948	95.50%
Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											"NO APLICHA", no se cuenta con portal de Trámites Ciudadanos							
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											EJECUCION							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITRAN de											DIRECCION							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITRAN de											GERENCIA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											TEL. CONTACTO INTERNO:							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											www.banecuador.fin.ec							
BANECUADOR S.A.											802 y 146 000 0700020000 días							