

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)	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 (Detallar si es por correo electrónico, oficina, página web, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	1. Entrega la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Entrega la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Usar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Recibir la solicitud de acceso a la información pública. 3. Recibir la solicitud de acceso a la información pública. 4. Recibir la 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. Se recibe la solicitud de acceso a la información pública. 3. Se recibe la solicitud de acceso a la información pública. 4. Se recibe la solicitud de acceso a la información pública.	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.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario	NO AFECTA el servicio no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	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 recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 3. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 4. Se recibe la solicitud de 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 recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 3. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 4. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio.	1. personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja en el momento de la atención. 2. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 3. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 4. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 3. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio. 4. Se recibe la solicitud de atención de Balcón de Servicio.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto Tel: 02 24 6550	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Atención	www.banecuador.com.ec	652	652	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de transferencia internacional. 3. Se recibe la solicitud de transferencia internacional.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de transferencia internacional. 3. Se recibe la solicitud de transferencia internacional.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia internacional. 2. Se recibe la solicitud de transferencia internacional. 3. Se recibe la solicitud de transferencia internacional.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de transferencia internacional. 2. Se recibe la solicitud de transferencia internacional. 3. Se recibe la solicitud de transferencia internacional. 4. Se recibe la solicitud de transferencia internacional.	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 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Transferencia	www.banecuador.com.ec	200	200	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de activación de cuentas. 3. Se recibe la solicitud de activación de cuentas.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de activación de cuentas. 3. Se recibe la solicitud de activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se recibe la solicitud de activación de cuentas. 3. Se recibe la solicitud de activación de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de activación de cuentas. 2. Se recibe la solicitud de activación de cuentas. 3. Se recibe la solicitud de activación de cuentas. 4. Se recibe la solicitud de activación de cuentas.	08:00 a 17:00	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario de Activación de Cuentas	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	61655	61655	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de certificado bancario. 3. Se recibe la solicitud de certificado bancario.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de certificado bancario. 3. Se recibe la solicitud de certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se recibe la solicitud de certificado bancario. 3. Se recibe la solicitud de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de certificado bancario. 2. Se recibe la solicitud de certificado bancario. 3. Se recibe la solicitud de certificado bancario. 4. Se recibe la solicitud de certificado bancario.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Certificado Bancario	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	2471	2471	95.00%
6	Supuesto de Cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque. 3. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque. 3. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de supuesto de cheque. 2. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque. 3. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque. 3. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque. 4. Se recibe la solicitud de supuesto de cheque.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Supuesto de Cheque	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	323	323	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 4. Se recibe la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Reposición de Libreta/Cuaderno	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	67344	67344	95.00%
8	Entrega de un formulario de cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque. 3. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque. 3. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de formulario de cheque. 2. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque. 3. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de entrega de formulario de cheque. 2. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque. 3. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque. 4. Se recibe la solicitud de entrega de formulario de cheque.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Entrega de Formulario de Cheque	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	2916	2916	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente 2. Cheque local depositado en cuenta de cliente	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente 2. Cheque local depositado en cuenta de cliente	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente 2. Cheque local depositado en cuenta de cliente	1. El cliente deposita en su cuenta cheque devuelto. 2. El cheque es procesado en la oficina de atención al cliente. 3. Se recibe la solicitud de cheque devuelto.	08:00 a 17:00	\$2.70 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario de Cheque Devuelto	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	1627	1627	95.00%
10	Cheque certificado	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de cheque certificado. 3. Se recibe la solicitud de cheque certificado.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de cheque certificado. 3. Se recibe la solicitud de cheque certificado.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Se recibe la solicitud de cheque certificado. 3. Se recibe la solicitud de cheque certificado.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque certificado. 2. Se recibe la solicitud de cheque certificado. 3. Se recibe la solicitud de cheque certificado. 4. Se recibe la solicitud de cheque certificado.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque Certificado	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	623	623	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia. 3. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia.	1. Acciones a Servicios Bancarios 2. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia. 3. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia. 3. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia. 3. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia. 4. Se recibe la solicitud de cheque de emergencia.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 15 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	NO AFECTA. Debe activarse directamente a nuestra red de oficinas a nivel nacional	1577	1577	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 describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Regulaciones para la obtención del servicio (Se deberá incluir las regulaciones que amparan la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, contacto con call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (Y/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio presencialmente	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			95.00%
13	Declaración de afectos de cheques por materia para pagar o valores cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afectos de cheques. 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 cheques. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar el formulario de declaración de afectos de cheques. 3. Presentar documento y publicaciones de ser el caso.	1. El Delegado de Servicios y Canales de la oficina recibe en el sistema la información de afectos de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el formulario de afectos de cheques. 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 Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afectos cheques certificado	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	17	17	95.00%
14	Retiro de Copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	14653	14653	95.00%
15	Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$5.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	Servicio no habilitado	Servicio no habilitado	95.00%
16	Consulta impresos de saldo por copias autorizadas de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice la consulta de saldo disponible de la cuenta.	24/7 horas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	18988	18988	95.00%
17	Confirmaciones bancarias para auditorías externas	1. Envió carta de solicitud al Banco. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta	1. El Asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta recibida del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de datos para el Delegado de Servicios y Canales de oficina. 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 Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	32	32	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 servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. El Asistente de Balcón de Servicios y solicita la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar el formulario de corte de cuenta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios y solicita la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de corte de cuenta. 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 Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	1109	1109	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 la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 3. 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 Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	218	218	95.00%
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. El Asistente de Balcón de Servicios y solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de crédito. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de crédito. 3. 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 Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	8807	8807	95.00%
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la renovación de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la renovación de tarjeta. 3. 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 Ante Del 05 y Av. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es cada 3 años	NO AFUICA, Daba asistencia presencialmente a usuarios en el de oficinas a nivel nacional	19	19	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	0	0	95.00%

