

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 deberán 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 (Ejecutivo o no 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 o la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de atención (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 (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	1. Entregar 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. Entregar 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. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Se analiza el contenido de la solicitud y se verifica si cumple con los requisitos. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 4. Se entrega la respuesta a la solicitud.	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	De acceso en todos los canales y en línea	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	0	0	95.00%
2	Atención de Reclamaciones	1. Recibir la solicitud de atención de reclamación. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Recibir la solicitud de atención de reclamación. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de reclamación. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. El personal de Atención Ciudadana debe registrar todo reclamo o queja, en la base de datos de Reclamaciones. 3. Se analiza el contenido de la solicitud y se verifica si cumple con los requisitos. 4. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 5. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Reclamación	www.banecuador.com.ec	435	435	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Se hace la solicitud de transferencia internacional. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de transferencia internacional. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de transferencia internacional. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de transferencia internacional. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Transferencia Internacional	www.banecuador.com.ec	4100	4100	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Se hace la solicitud de activación de cuentas. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de activación de cuentas. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de activación de cuentas. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de activación de cuentas. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Activación de Cuentas	www.banecuador.com.ec	800	800	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Se hace la solicitud de certificado bancario. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de certificado bancario. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de certificado bancario. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de certificado bancario. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	www.banecuador.com.ec	1000	1000	95.00%
6	Supuesto de Cheque	1. Se hace la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de supuesto de cheque. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de supuesto de cheque. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Supuesto de Cheque	www.banecuador.com.ec	91	91	95.00%
7	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Se hace la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Reposición de Libreta/Cuaderno	www.banecuador.com.ec	401	401	95.00%
8	Entrega de un formulario de cheque	1. Se hace la solicitud de entrega de formulario de cheque. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de entrega de formulario de cheque. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de entrega de formulario de cheque. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de entrega de formulario de cheque. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Entrega de Formulario de Cheque	www.banecuador.com.ec	1100	1100	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Se hace la solicitud de cheque devuelto nacional. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de cheque devuelto nacional. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de cheque devuelto nacional. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque devuelto nacional. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque Devuelto Nacional	www.banecuador.com.ec	400	400	95.00%
10	Cheque certificado	1. Se hace la solicitud de cheque certificado. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de cheque certificado. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de cheque certificado. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque certificado. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque Certificado	www.banecuador.com.ec	400	400	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Se hace la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se hace la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de cheque de emergencia. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la solicitud de cheque de emergencia. 2. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para la tramitación. 3. Se entrega la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Atención Atención 115 y 116 de Bogotá	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	www.banecuador.com.ec	1000	1000	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 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 horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, días, semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describe 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 (Describe 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/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Cheque consideración clínica de incapacidad	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	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	95.00%
13	Declaración en afecto de cheque por materia de pago (en valores cheque)	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de declaración de afecto de cheque. 3. Presentar documento y publicaciones de ser el caso.	1. El Delegado de Servicios y Canales de la oficina recibe en el sistema la información de afecto de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega el documento al cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin afecto cheque certificado	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	75	75	95.00%
14	Retiro de Copia autorizada 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 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	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	1800	1800	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 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	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	1800	1800	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	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	1500	1500	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 necesidad del cliente. 2. El Asistente de Atención de Servicios entrega al cliente el documento solicitado. 3. El cliente al recibir el documento debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	68	68	95.00%
18	Corte impreso de movimiento de cuenta para cualquier tipo de actividad o entregado en oficina de atención al cliente	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar 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. El Asistente de Atención de Servicios entrega al cliente el documento solicitado. 3. El cliente al recibir el documento debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	400	400	95.00%
19	Reposición de tarjetas de débito con chip por pérdida o robo o deterioro físico con reposición de los datos de firma en el chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de reposición de tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de reposición de tarjeta 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 Atención de Servicios solicita la solicitud de reposición de tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente la reposición de tarjeta. 3. El cliente al recibir el documento debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	80	80	95.00%
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar envío de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de envío de tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita envío de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de envío de tarjeta 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 Atención de Servicios solicita la solicitud de envío de tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente la reposición de tarjeta. 3. El cliente al recibir el documento debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	1846	1846	95.00%
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de renovación de tarjeta de acuerdo a la necesidad del cliente.	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de renovación de tarjeta 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 Atención de Servicios solicita la solicitud de renovación de tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente la reposición de tarjeta. 3. El cliente al recibir el documento debe de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante 101 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, Daba asistencia presencial a usuarios en el punto de atención a nivel nacional	0	0	95.00%
22	Renovación del servicio anual de seguro de Balcón 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	NO AFUICA, La renovación es anual	95.00%

Anexo 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 los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.																			
No.	Descripción del servicio	Descripción del servicio De describir el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio(s).	Cómo acceder al servicio De describir el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio(s).	Requisitos para la obtención del servicio De 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 (Definir los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos, Segundos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Dirección a ir en persona / Ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Público)	Opciones y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Definir si es por correo electrónico, telefónico, presencial, página web, redes sociales, chat en línea, contacto directo con el personal, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	¿Se puede descargar el formulario de solicitud?	¿Se puede solicitar el servicio por internet (si lo 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	
20	Resolución de pagos e intereses a excepción de multas, pagamos sin intereses		1.- Ingresa en la página www.bancardes.ec.ec. 2.- Selecciona opción resoluciones.	1.- Ingresa en la página www.bancardes.ec/ec. 2.- Ingresa usuario y clave. 3.- Elige opción resoluciones.	1.- Sistema Bancardes da la orden al área bancario para que se realice el abono de la cuenta del cliente a crédito a la cantidad de dinero solicitada para el pago. 2.- Se envía de vuelta al cliente el servicio pendiente.	24/7 horas	\$0.00 Incluido IGV	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención Días 01 y No. 10 de Agosto	Opciones a nivel nacional	si	NO AFNCA. No se utiliza formulario	www.bancardes.ec.ec	800	800	95.00%	
	Oficina	1.- Se acerca a ventanilla y solicita el servicio	1.- Se acerca a ventanilla. 2.- Entrega documento habilitador del servicio a cancelar	1.- El Cajero realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del cliente. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas y salones, telegrama y Redacción de Oficio a 2:00pm	\$0.00 Incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención Días 01 y No. 10 de Agosto	Opciones a nivel nacional	si	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		1200	1200	95.00%	
21	Pago de pensiones alimenticias		1.- Acercarse a Ventanilla 2.- Solicitar el envío de resolución de pago de pensiones alimenticias	1.- Se acerca a ventanilla. 2.- Presentación al cliente copia.	1.- El Cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del cliente. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas y salones, telegrama y Redacción de Oficio a 2:00pm	\$0.20 Incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención Días 01 y No. 10 de Agosto	Opciones a nivel nacional	si	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		500	500	95.00%
22	Cierre Ventanillas		1.- Solicita el envío de resolución de pago de pensiones alimenticias	1.- Se acerca a ventanilla y solicita el formulario de emisión de giro. 2.- Entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	1.- El cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del cliente. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención Días 01 y No. 10 de Agosto	Opciones a nivel nacional	si	Solicitud de Giro	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		90	90	95.00%
	Cuenta de ahorro		Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro.	Personal de Balcón de Servicio recibirá y validará que se cumplen todos los requisitos, una vez verificadas todas las condiciones de la forma del cliente se le entregará la tarjeta de identificación.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en puntos binómicos y canal telefónico	www.bancardes.ec/ec	Opciones a nivel nacional	No	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		15,115	150,000	95.00%
23	Cuenta corriente		Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Balcón de Servicio recibirá y validará que se cumplen todos los requisitos, una vez verificadas todas las condiciones de la forma del cliente se le entregará la tarjeta de identificación.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en puntos binómicos y canal telefónico	www.bancardes.ec/ec	Opciones a nivel nacional	No	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		448	5,512	95.00%
	Depósito y caja tipo Fijo		Entregar la solicitud de certificación de inversión de depósitos a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Depósitos a Plazo	El Delegado operativo procederá a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en puntos binómicos y canal telefónico	www.bancardes.ec/ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		3,112	33,642	95.00%
24	Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Requisitos del servicio	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Credito Productivo, Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía la requesta calificada según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Genero Quingorán's día Genero Alajuela 20 días	Ciudadano en general	Se atiende en puntos binómicos y canal telefónico	www.bancardes.ec/ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional		13,221	196,980	95.00%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)												"NO AFNCA", no se cuenta con portal de Trámite Ciudadano							
Forma actualización de la información:												ALTERNATIVA							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												QUINCENAL							
UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN - LETRAM 40												GERENCIA DE INVESTIGACIÓN, SEGURIDAD Y GESTIÓN SOCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN:												Miguel Ángel Pineda							
CONTACTO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN:												092 2 196 010 EXTENSIÓN 2004							