

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

El servicio que ofrece y las formas de acceder a ella, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (los derechos o el estado del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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, ONGs, Personal Militar)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para direccionar la página de inicio del sitio web y la descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, ventanilla virtual, call center, telefonía institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	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 en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Servicio de acceso a información pública	Obtención de información pública por medio de la solicitud de acceso a la información pública	1. La solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de conformidad o negativa. 3. Recurso de amparo ante el juez constitucional.	1. Formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Documento de identidad. 3. Recurso de amparo ante el juez constitucional.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser recibida en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Se analiza el informe y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por el usuario. 3. Se envía a la oficina de Atención Ciudadana para su procesamiento. 4. Entrega de la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 30 días o 1 día más en prórroga	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficina o canal nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: No se encuentra en internet	0	0	76,40%
Atención de Reclamaciones	Recepción y gestión de reclamos y quejas de los usuarios de los servicios de la institución.	1. Reclamación o queja. 2. Gestión y seguimiento. 3. Resolución y respuesta.	1. Documento de identidad. 2. Documento de reclamo o queja. 3. Documento de seguimiento.	1. Toda reclamación y queja deben ser registradas en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se solicita a los áreas involucradas la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los requisitos recibidos a fin de verificar los datos enviados por el usuario. 4. Entrega de la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto Tel. (02) 266 6500	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	484	484	76,40%
Transmisión interna e interbancaria	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria.	1. El asistente de servicios bancarios presenta al sistema la información basada por el cliente en el formulario de solicitud de transmisión interna e interbancaria. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la transmisión interna e interbancaria.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$120 incluido IVA en servicios bancarios y \$101 incluido IVA por canal	24 horas	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	24772	24772	76,40%
Activación de Cuentas	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la activación de cuentas. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la activación de cuentas. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la activación de cuentas.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la activación de cuentas. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la activación de cuentas. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la activación de cuentas.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega al cliente el documento de activación de cuentas. 4. El cliente debe recibir un dispositivo de cualquier valor en la cuenta.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$100	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	31237	31237	76,40%
Certificado Bancario	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario.	1. El asistente de servicios bancarios solicita al sistema la emisión del certificado bancario. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión del certificado bancario.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5,00 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	76,40%
Supervisión Asesoría y Recepción de Cheques	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques.	1. El asistente de servicios bancarios recibe la solicitud de supervisión de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la supervisión de cheques.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$10 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	224	224	76,40%
Reposición de Libretos/Cuentas	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas.	1. El asistente de servicios bancarios realiza la reposición de libretos en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la reposición de libretos/cuentas.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$10 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	82147	82147	76,40%
Emisión de un Formulario de Cheque	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque.	1. El asistente de servicios bancarios realiza la emisión de un formulario de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de un formulario de cheque.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$10 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1384	1384	76,40%
Cheque devuelto nacional	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques.	1. El asistente de servicios bancarios realiza la devolución de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la devolución de cheques.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2,70 incluido IVA	24 horas	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	No	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: No se utiliza formulario	739	739	76,40%
Cheque certificado	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques.	1. El asistente de servicios bancarios realiza la certificación de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la certificación de cheques.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$10 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: No se utiliza formulario	200	200	76,40%
Cheque de emergencia	1. Asesoría a Servicios Bancarios. 2. Asesoría a Servicios Bancarios. 3. Asesoría a Servicios Bancarios.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia.	1. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia.	1. El asistente de servicios bancarios realiza la emisión de cheques de emergencia en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia. 3. Se asesora a servicios bancarios y se realiza la emisión de cheques de emergencia.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$10 incluido IVA	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	Si	www.banecuador.com.ec	NO AFILIA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	929	929	76,40%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																	
(i) Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																	
Denominación del servicio	Descripción 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 deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Describir si se para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia a que ofrece el servicio web para direccionar la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si se por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto por voz, call center, telefonía, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulados	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Resoluciones de pago e ingreso a ventanilla de resoluciones de retiro, pagos con tarjeta	Internet	1. Ingresar en la página www.banecuador.com.ec , 2. Ingresar usuario y clave, 3. Elegir opción resoluciones.	1. Ingresar en la página www.banecuador.com.ec , 2. Ingresar usuario y clave, 3. Elegir opción resoluciones.	1. Sistema congeñit de la orden a con banco para que se realice el débito de la cuenta del cliente y se acredite a la cuenta del servicio, según para el pago, 2. Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILICA. No se utiliza formulario	www.banecuador.com.ec	0	0	74,40%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y cancela el servicio	1. Se acerca a ventanilla, 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1. El Cigero realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente, 2. El cliente recibe el dinero del pago del servicio, 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILICA. No se utiliza formulario	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	9085	9085	74,40%
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 QR	1. El Cigero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema, 2. El cliente recibe el dinero del pago del servicio, 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y ventanillas, domingos y festivos de 9:00am a 5:00pm	\$0.30 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFILICA. No se utiliza formulario	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	9028	9028	74,40%
Ciudad Nacidos	1. Acercarse a Servicios, 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla, 2. Solicitar el servicio de resolución de pago de pensiones alimenticias, 2. Llena el formulario del grupo nacional	1. Se acerca a ventanilla bancaria y debe presentar la orden a pagar y el código QR, 2. El cliente recibe el dinero del pago del servicio, 3. El cliente entrega el dinero al representante del pago realizado.	1. El sistema de servicios bancarios recibe el formulario de emisión de grupo, 2. Llena el formulario de emisión de grupo, 3. El cliente debe entregar a recibir el dinero en ventanilla, para que el informático entregue para el cliente su actual y virtual.	Lunes viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antes de las 15:00 h. 30 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Cero	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	0	0	74,40%
Cuenta de ahorro	Cuenta digital a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y pueden ser usados en cualquier momento.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta de ahorro	Personal de Atención de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma y recibe la tarjeta de la cuenta en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFILICA. No se utiliza formulario	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	14.478	533.710	74,40%
Cuenta corriente	Cuenta digital a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y pueden ser usados en cualquier momento.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente	Personal de Atención de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas y asociaciones se realiza con la revisión del Departamento Legal que debe estar presente el representante legal en un tiempo máximo de 15 días hábiles. El cliente firma y recibe la tarjeta de la cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFILICA. No se utiliza formulario	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	221	24.418	74,40%
Depósitos a plazo fijo	Deposito que se realiza con un monto determinado en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de apertura de depósito a plazo fijo para que los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura Depósitos a Plazo	El Departamento operativo recibe y valida que se cumplen todos 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.com.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO AFILICA. No se utiliza formulario	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	3.212	38.815.018	74,40%
Credito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito para que 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 revisa los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Consejo Operativo 5 días hábiles	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NO AFILICA. Debe acercarse directamente a nuestras ventanillas de atención a nivel nacional	18.415	664.210	74,40%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Transmisión Ciudadana (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
Portal de Transmisión Ciudadana (PTC) 21/02/2019 MARCELO DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL JOHN MARCO BENTON RIVERA marcelo@banecuador.com.ec (02) 2466 687 EXTENSIÓN 3035																	