

Act. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(El servicio que ofrece y la forma de acceder a él, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones)																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, días, semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir 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 ofrecen el servicio (Indicar si es por correo electrónico, oficina, brigada, página web, o por otro medio de comunicación, como en línea, contacto center, call center, callcenter, institución)	Tiempo de atención (Detallar si es por correo electrónico, oficina, brigada, página web, o por otro medio de comunicación, como en línea, contacto center, call center, callcenter, institución)	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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1.	Servicio de acceso a información pública	1. Solicitar 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. Solicitar 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 solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	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	www.banecuador.com.ec	NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet	0	0	91.20%
2.	Atención de Balcón de Servicio	1. Recibir 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. Recibir 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 solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	512	512	91.20%
3.	Transferencias internacionales	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de transferencia. 2. Llenar la solicitud de transferencia. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de transferencia. 2. Llenar la solicitud de transferencia. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de transferencia. 2. Llenar la solicitud de transferencia. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	4100	4100	91.20%
4.	Activación de Cuentas	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de activación de cuentas. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de activación de cuentas. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de activación de cuentas. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	800	800	91.20%
5.	Certificado bancario	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de certificado bancario. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de certificado bancario. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de certificado bancario. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	1000	1000	91.20%
6.	Supuesto de Cheque	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de supuesto de cheque. 2. Llenar el formulario de supuesto de cheque.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de supuesto de cheque. 2. Llenar el formulario de supuesto de cheque.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de supuesto de cheque. 2. Llenar el formulario de supuesto de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	91	91	91.20%
7.	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Llenar el formulario de reposición de libreta/cuaderno.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Llenar el formulario de reposición de libreta/cuaderno.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Llenar el formulario de reposición de libreta/cuaderno.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	401	401	91.20%
8.	Entrega de un formulario de cheque	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de entrega de cheque. 2. Llenar el formulario de entrega de cheque.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de entrega de cheque. 2. Llenar el formulario de entrega de cheque.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de entrega de cheque. 2. Llenar el formulario de entrega de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	1100	1100	91.20%
9.	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana.	1. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana. 2. Cheque local depositado en la oficina de Atención Ciudadana.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de cheque devuelto local. 2. Llenar el formulario de cheque devuelto local.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	400	400	91.20%
10.	Cheque certificado	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de certificado de cheque. 2. Llenar el formulario de certificado de cheque.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de certificado de cheque. 2. Llenar el formulario de certificado de cheque.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de certificado de cheque. 2. Llenar el formulario de certificado de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	400	400	91.20%
11.	Cheque de emergencia	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de cheque de emergencia. 2. Llenar el formulario de cheque de emergencia.	1. Acercarse a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de cheque de emergencia. 2. Llenar el formulario de cheque de emergencia.	1. Se solicita a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de cheque de emergencia. 2. Llenar el formulario de cheque de emergencia.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se solicita una copia de la información solicitada. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la respuesta a la solicitud. 4. Se entrega la información solicitada a la oficina de Atención Ciudadana.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	www.banecuador.com.ec	www.banecuador.com.ec	1000	1000	91.20%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																			
(G) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																			
Nº.	Denominación del servicio	Descripción del servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallará 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 beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, Chat en línea, contacto con call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (%)	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 presencial en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Cheque consideración cámara de compensación	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	91.23%	
13	Declaración de afecto de cheque para pagar por internet	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 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 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 declaración de afecto de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el registro del servicio prestado. 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	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
14	Retiro de Copia automática cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias automáticas 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias automáticas 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	0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
15	Retiro copias automáticas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias automáticas 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias automáticas 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	\$5.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
16	Consulta impresos de saldo por copias automáticas de la cuenta	1. Asesorar a copias automáticas 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Asesorar a copias automáticas 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. 15 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	91.23%	
17	Confirmación bancaria para auditoría externa	1. Entero carta de crédito al Banco 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta	1. Se accede 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	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
18	Corte impreso de movimiento de cuenta para cualquier tipo de actividad o entrega 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 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.	1. El Asistente de Balcón de Servicios 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	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
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 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 tarjeta de reposición al cliente y registra el servicio prestado. 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	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
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 acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita envío de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de reposición al cliente y registra el servicio prestado. 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 reposición al cliente y registra el servicio prestado. 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	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
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 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 tarjeta de reposición al cliente y registra el servicio prestado. 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	Avila de Quito 15 y Av. 15 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	91.23%	
22	Renovación del servicio anual de tarjeta 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	91.23%

Anexo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que 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)	Cómo acceder al servicio (De describir el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	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 (Indicar 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 (Oficina) o en por telemática, telefónica, lenguaje, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto por correo electrónico	Servicio Automatizado (SI/NO)	¿Se puede descargar el formulario de servicios?	¿Se paga 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
25	Resolución de pagos e intereses a excepción de multas, pagados con tarjetas	Internet	1.- Ingresa en la página www.bancomer.ec en: 3. Xingir registro inscripciones.	1.- Ingresa en la página www.bancomer.ec/en: 3. Xingir registro inscripciones.	1.- Sistema Dispatch de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente acreditada a la central de servicios excepto pago de pago. 2.- Se envía de acuerdo al cliente el servicio personal.	24/7 horas	\$0.05 incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05-15 Año 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	si	NO AFNCA. No se utiliza formulario	www.bancomer.ec/en	800	800	91.23%
	Oficina	1.- Se acerca a ventanilla y solicita el servicio	1.- Se acerca a ventanilla. 3. 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 pago. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinarios y saludos, seguros y Reservas de billetes a 2:00pm	\$0.05 incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05-15 Año 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	si	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	1200	1200	91.23%	
34	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el envío de disponibilidad de pago de pensiones alimenticias	1.- Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de actualización de pago de pensiones alimenticias	1.- Se acerca a ventanilla. 2. Presentación al código QR.	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 pago. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinarios y saludos, seguros y Reservas de billetes a 2:00pm	\$0.20 incluido IVA	10 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05-15 Año 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	si	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	500	500	91.23%
26	Cierre Ventanillas	1. Ventanilla a Servicio Banco exterior al formulario de emisión de giro 2. Solicitar el envío a recepción del giro cancelado	1.- Se acerca a servicio bancario y solicita el formulario de emisión de giro. 2. Cierre de formulario.	1.- Se acerca a servicio bancario y pide presentar la cédula y pagara de extracción 2. Deposita el formulario de emisión de giro. 3. El cliente puede retirar el valor al dinero en ventanilla.	1.- El asistente de servicio bancario recoge el formulario de emisión de giro. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y válida.	Lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinarios	\$0.00	5 min	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 05-15 Año 10 de Agosto	Oficina o canal nacional	si	Solicitud de Giro	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	90	90	91.23%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata a generar una tasa de interés.	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 se ingresará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.bancomer.ec/en	Oficina o canal nacional	No	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	15,263	140,000	91.23%
27	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata a generar una tasa de interés. Permiten disponer de depósitos de cheques.	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. La apertura de la cuenta se hará por perfilado y posteriormente se realizará con el recibido del Departamento Legal que deberá mostrar como válido en un tiempo máximo de 24 horas. Luego el cliente habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.bancomer.ec/en	Oficina o canal nacional	No	NO AFNCA. No se utiliza formulario	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	120	1,004	91.23%
28	Depósito a plazo fijo	Depósito que requiere una inversión mínima de \$100,000, en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de inversión de depósitos a plazos fijos 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 todas las oficinas a nivel nacional.	www.bancomer.ec/en	Plaza 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	2,009	27,100	91.23%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	Requisitos del producto.	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Crédito Productivo, Microcrédito y Consumo	El staff 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	Generato Quingorán's día Generato Requena 20 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.bancomer.ec/en	Plaza web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NA AFNCA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional	10,140	100,100	91.23%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)												"NO AFNCA", no se cuenta con portal de Trámite Ciudadano						
Firma actualización de la información:												Mensual						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												Mensual						
UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRAM ID												SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN, SEGURIDAD Y GESTIÓN SOCIAL						
COMPROMISO DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITRAM ID												https://transparencia.gub.ve.gov.ve/portal-ciudadano						
COMPROMISO DEL INSTITUTO DE LA RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												Ley 2.946 del 20 de DICIEMBRE 2004						
RECURSO JURÍDICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												Ley 2.946 del 20 de DICIEMBRE 2004						