Art. 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 la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Otorgamiento de información generada por BanEcuador S.P. requerida por la ciudadanía.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien haya sido delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más con prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.banecuador.fin.ec/	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario	NO APLICA: el servicio no se encuentra en internet	0	0	83.57%
2	Atención de Reclamos/Quejas	Recepción y gestión de reclamos y quejas que presentan los usuarios de los productos y servicios que presta la Institución.	1. Recepción del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicios, call center, correo electrónico). 2. Gestionar a fin de que la respuesta sea atendida antes de los 15 días, dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Entregar la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya recibido (correo electrónico, retro en oficinas, oficina a la Superintendencia de Bancos).	El personal de Balcón de Servicios debe ingresar todo reclamo o queja, en la herramienta Mesa de Atención Ciudadana. Presentar documento de identificación.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención Ciudadana. 2. Se solicita al área involucrada la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los soportes recibidos a fin de verificar los datos enviados por los clientes. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente o la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Página web institucional Oficinas a nivel nacional Correo electrónico Redes sociales Call Center	SI	Formulario Único de Atención	www.banecuador.fin.ec/atencioncliente	364	364	83.57%
3	Transferencias internas e interbancarias	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de solicitud de transferencia. 2. Llenar la solicitud de transferencia describiendo los datos del dependiente como del beneficiario	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2.- Ingresar a la página web www.banecuador.fin.ec con su respectivo usuario y contraseña y llenar los datos solicitados.	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de solicitud de transferencia	1.- El asistente de servicios bancarios procesa en el sistema la información llenada por el cliente en el formulario de solicitud de transferencia. 2. El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el resguardo de la orden de transferencia procesada. 3.- El cliente ingresa a la página web e ingresa la información requerida. 4.- El área de Balcón de Servicios ingresa la información de servicios y a través del cash y envía al Banco Central para que los fondos sean acreditados a la cuenta del beneficiario de la transferencia.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.02 incluido IVA en servicios bancarios \$0.53 incluido IVA por cash	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Solicitud de Transferencias	www.banecuador.fin.ec	4100	4100	83.57%
4	Activación de Cuentas	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de su cuenta	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Llena el formulario.	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas. 3. Debe realizar una actualización de datos. 4. El cliente debe realizar en depósito de cualquier valor en la cuenta.	1.- El asistente de servicios bancarios revisa la solicitud de activación de cuentas. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y veraz. 3. Entrega al Delegado Operativo de la oficina para que se proceda a la activación de la cuenta. 4. El cliente debe registrar el movimiento de cuenta (depósito/retiro)	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	800	800	83.57%
5	Certificado Bancario	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Llena el formulario.	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1.- El asistente de servicios bancarios solicita en el sistema la emisión del certificado bancario de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado bancario debidamente sellado y firmado por el Delegado Operativo de la oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.08 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Certificado Bancario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1000	1000	83.57%
6	Suspensión, Anulación y Revocatoria de Cheques	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de suspensión, anulación revocatoria de cheques. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de suspensión, anulación revocatoria de cheques. 2. Llena el formulario.	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario de suspensión, anulación revocatoria de cheques. 3. Presentar denuncia y publicaciones de ser el caso.	1.- El Delegado de Servicios y Canales de la oficina realiza en el sistema la suspensión, anulación revocatoria de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el resguardo del servicio solicitado de acuerdo a cada caso. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$3.01 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Suspensión, Anulación y Revocatoria de Cheques	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	91	91	83.57%
7	Reposición de Libreta/Cartola	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de reposición de libreta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario reposición de libreta. 2. Llena el formulario.	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario reposición de libreta. 3. Presentar denuncia y/o libreta deteriorada de ser el caso.	1.- El asistente de Balcón de Servicios realiza la reposición de libreta en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente la cartola nueva y registra la firma de recepción del cliente en el control de cartolas de la oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Reposición de Libreta/Cartola	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	401	401	83.57%
8	Emisión de un formulario de cheque	1. Acercarse a Servicios Bancarios entregar el formulario solicitud de cheque, que se encuentra dentro del tablero de la chequera anterior. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y entrega el formulario solicitud de cheque debidamente llenado y suscrita	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. entrega el formulario solicitud de cheque debidamente llenado y suscrita	1.- El asistente de servicios bancarios realiza la solicitud de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente en el sistema. 2.- Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.30 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	NO APLICA: Formulario de solicitud se encuentra en los tableros de las chequeras	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	11300	11300	83.57%
9	Cheque devuelto nacional	1. cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. cobro de comisión cheque devuelto local	1. cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. cobro de comisión cheque devuelto local	1. cheque local depositado en cuenta del cliente. 2. cobro de comisión cheque devuelto local	1.- El cliente deposita en su cuenta cheques locales. 2. el cheque se procesa en cámara de compensación. 3.- Oficina recibir reporte cheques devueltos. 4.- Realiza el débito por cheque devuelto y a comisión.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.79 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	400	400	83.57%
10	Cheque certificado	1. Acercarse a Ventanillas y solicitar la certificación de cheque. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a ventanillas y solicita certificar el cheque.	1.- Se acerca a ventanillas. 2. Presentación del cheque debidamente llenado y suscrito	1.- El Cajero realiza la certificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.- El Delegado de Servicios y Canales suscribe el cheque certificado. 3.- El cajero entrega al cliente el cheque certificado. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado o recuota el valor en efectivo.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas y sábados, domingos y feriados de 9:00am a 2:00pm	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	600	600	83.57%
11	Cheque de emergencia	1. Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar la emisión del cheque de emergencia. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el cheque de emergencia. 2. Llena el formulario solicitud de cheque de emergencia.	1.- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeleta de votación. 2. Llenar el formulario solicitud de cheque de emergencia.	1.- El asistente de servicios bancarios realiza la solicitud de cheque de emergencia en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.- el delegado de Servicios y Canales suscribe el cheque de emergencia. 3.- El asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el cheque de emergencia y registra la firma de recepción del cliente en el control de emisión de cheques de emergencia de la oficina. 4.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante 0x1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Cheque de emergencia	NO APLICA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1000	1000	83.57%

Art. 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 la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Cheque consideración cámara de compensación	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	NO APLICA: servicio no prestado por el Banco	83.57%
13	Declaración sin efecto de cheques (por evento para uno o varios cheques)	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de suspensión de cheques 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración sin efecto de cheques. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papilera de votación. 2. Llenar el formulario de declaración sin efecto de cheques. 3. Presentar denuncia y publicaciones de ser el caso.	1.- El Delegado de servicios y Canales de la oficina realiza en el sistema la declaración sin efecto de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el respaldo del servicio solicitado. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin efecto cheque certificado	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	75	75	83.57%
14	Retiro de Cajero automático clientes de otra entidad en cajero de otra entidad	1. Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1- Se acerca a cajeros. 2. Ingresar en la lectora la tarjeta de débito.	1.- Sistema Extreme web da la orden al core 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	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	1800	1800	83.57%
15	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de otra entidad	1. Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Acercarse a cajero automático 2. Retirar dinero de acuerdo a la necesidad del cliente	1- Se acerca a cajeros. 2. Ingresar en la lectora la tarjeta de débito.	1.- Sistema Extreme web da la orden al core bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.50 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	16000	1600	83.57%
16	Consulta impresa de saldos por cajero automático	1. Acercarse a cajero automático 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Acercarse a cajero automático 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1- Se acerca a cajeros. 2. Ingresar en la lectora la tarjeta de débito.	1.- Sistema Extreme web da la orden al core bancario para que se realice la consulta de saldo disponible del cliente.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	1300	1300	83.57%
17	Confirmaciones bancarias para auditores externos	1. Envía carta dirigida al Banco 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1- Se envía carta a servicios bancarios y solicitar certificación de datos de la cuenta	1- Se envía carta a servicios bancarios y solicitar certificación de datos de la cuenta	1.- El asistente de Balón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta recibida del cliente. 2. El asistente de Balón de Servicios entrega al cliente el certificado debidamente sellado y firmado por el Delegado de Servicios y Canales de la oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$2.65 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	68	68	83.57%
18	Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente	1. Acercarse a Balón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1- Se acerca a Balón de Servicios y solicita el formulario corte de cuenta. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a Balón de Servicios y debe presentar la cédula y papilera de votación. 2. Llenar el formulario corte de cuenta.	1.- El asistente de Balón de Servicios la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El asistente de Balón de Servicios entrega al cliente el certificado debidamente sellado y firmado por el Delegado de Servicios y Canales de la oficina. 3.- Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$1.83 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	400	400	83.57%
19	Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de falta en el chip	1. Acercarse a Balón de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1- Se acerca a Balón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Suscribe el formulario.	1- Se acerca a Balón de Servicios y debe presentar la cédula y papilera de votación. 2. Suscribe la solicitud de tarjeta.	1.- El sistema de Balón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales aprueba la solicitud de tarjeta. 3.- Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.15 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de cajeros a nivel nacional	80	80	83.57%
20	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Acercarse a Balón de Servicios y solicitar la emisión de tarjeta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1.- Se acerca a Balón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Suscribe el formulario.	1- Se acerca a Balón de Servicios y debe presentar la cédula y papilera de votación. 2. Suscribe la solicitud de tarjeta.	1.- El asistente de Balón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales aprueba la solicitud de tarjeta. 3.- Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.15 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: Trámite personal	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	18186	18186	83.57%
21	Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip	1. Acercarse a Balón de Servicios y solicitar la renovación de tarjeta 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1- Se acerca a Balón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Suscribe el formulario.	1- Se acerca a Balón de Servicios y debe presentar la cédula y papilera de votación. 2. Suscribe la solicitud de tarjeta.	1.- El asistente de Balón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales aprueba la solicitud de tarjeta. 3.- Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes-viernes 8:30am a 5:00pm Oficinas	\$5.15 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oci-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: La renovación es cada 3 años	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	0	0	83.57%
22	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	NO APLICA: La renovación es anual	0	0	83.57%

Art. 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 la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 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: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
21	Recaudaciones de pago a terceros a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas	Internet	1- Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec. 2. Escoge opción recaudaciones.	1- Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec. 2. Ingresa usuario y clave. 3. Escoge opción recaudaciones.	1- Sistema Easysoft da la orden al core bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente y se acredite a la cuenta del servicio escogido para el pago. 2- Se debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.35 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oa1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	800	800	83.57%
		Oficina	1- Se acerca a ventanillas y cancela el servicio	1- Se acerca a ventanillas. 2. Entrega documento habilitante del servicio a cancelar	1- El Cajero realiza la certificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	lunes-viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y sábados, domingo y feriados de 9:00am a 2:00pm	\$0.60 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oa1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	1200	1200	83.57%
24	Pago de pensiones alimenticias	3. Acercarse a Ventanillas. 2. Solicitar el servicio de recaudación de pago de pensiones alimenticias	1- Se acerca a ventanillas y solicita el servicio de recaudación de pago de pensiones alimenticias	1- Se acerca a ventanillas. 2. Presentación el código SUPA	1- El Cajero realiza el ingreso de la recaudación de pensiones alimenticias en el sistema. 2- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del servicio. 3- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	lunes-viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas y sábados, domingo y feriados de 9:00am a 2:00pm	\$0.39 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oa1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	500	500	83.57%
25	Giro Nacional	1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario de emisión de giro. 2. Solicitar el envío o recepción del giro nacional.	1- Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de giro. 2. Llena el formulario.	1- Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la cédula y papeta de votación. 2. Llenar el formulario de emisión de giro. 3. El cliente debe entregar o retirar el dinero en ventanilla.	1- El asistente de servicios bancarios receipta el formulario de emisión de giro. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y veraz.	lunes-viernes 9:30am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Antonio Ante Oa1-15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	Solicitud de Giro	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	90	90	83.57%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y generan 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 Botón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos; una vez verificados el jefe Operativo habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	12,921	80,591	83.57%
27	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata y permiten disponer de talonarios de cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos apertura cuenta corriente.	Personal de Botón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta para personas jurídicas y asociaciones se realizará con la revisión del Departamento Legal quien deberá emitir criterio jurídico en un tiempo máximo de 24 horas. El jefe Operativo habilitará la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	440	2,951	83.57%
28	Depósito a plazo fijo	Depósito que reporta una rentabilidad financiera en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado 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	20 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA: No se utiliza formulario	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	2,655	16,549	83.57%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	Descripción del producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Requisitos Crédito Productivo, Microcrédito y Consumo	El oficial de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Garantía Quirógrafaria 5 días Garantía Hipotecaria 20 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.fin.ec/	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de crédito	NO APLICA: Debe acercarse directamente a nuestras red de agencias a nivel nacional	15,841	111,024	83.57%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA", no se cuenta con portal de Trámite Ciudadano							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/07/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											SUBGERENCIA DE INVESTIGACIÓN, Y DESARROLLO DE PRODUCTOS							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):											ING. CRISTINA FABAMA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											cristinafabama@banecuador.fin.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2 946 500 EXTENSIÓN 2973							