

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP                                          |                                                |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción |                                                |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tipo de trámite                                                                                                                | Denominación del formulario                    | Descripción del formulario                                                                                                  | Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Acceso a información pública                                                                                                   | Solicitud de acceso a la información pública   | Otorgamiento de información generada por BanEcuador B.P. requerida por la ciudadanía.                                       | 1. Descargar solicitud del Sitio Web de BanEcuador B.P. y dirigir pedido al o la titular de BanEcuador B.P. 2. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 3. La respuesta de contestación se entrega dentro de 15 días según lo 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.<br><a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a> |
| Reclamos-Quejas (se usa FUA)                                                                                                   | Formulario Único de Atención (FUA)             | Recepción y gestión de reclamos y quejas que presenten los usuarios de los productos y servicios que presta la Institución. | 1. Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar el formulario, o a su vez descargarlo directamente de la página web del Banco. 2. Entregar el formulario lleno en Balcón de Servicios, o enviárselo por correo electrónico a: atencioncliente@banecuador.fin.ec Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Formulario Único de Atención (FUA)</a>                                                                                               |
| Solicitud de Transferencias                                                                                                    | Solicitud de Transferencias                    | Recepción y gestión órdenes de envío de valores a diferentes entidades bancarias a nivel nacional.                          | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar la transferencia describiendo el destino si es local o a otros Bancos del país. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Solicitud de Transferencias</a>                                                                                                                                                                                                             |
| Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas                                                                                 | Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas | Modificar el estado de la cuenta del cliente                                                                                | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar la activación de su cuenta. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas</a>                                                                                                                                                                                                                                              |
| Certificado Bancario                                                                                                           | Certificado Bancario                           | Documento que el cliente utiliza para realizar transacciones monetarias de manera más segura                                | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar el certificado bancario. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Certificado Bancario</a>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques                                                                                   | Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques   | Documento para precautelar los fondos del cliente, por la Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheque.                      | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar el requerimiento. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Supensión,Anulación y Revocatoria de Cheques</a>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Reposición de Libreta/cartola                                                                                                  | Reposición de Libreta/cartola                  | Documento para entregar una una cartola al cliente                                                                          | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar el requerimiento. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Reposición de Libreta</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Emisión de un formulario de cheque                                                                                             | Solicitud de chequera                          | Documento para entregar una una chequera nueva al cliente                                                                   | 1.Acercarse a Servicios Bancarios entregar el formulario preimpreso dentro de la chequera<br>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Cheque devuelto nacional                                                                                                       | NO APLICA: No se utiliza formulario            | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                         | 1.- El cliente deposita en su cuenta cheques locales. 2 el cheque se procesa en cámara de compensación 3.- Oficina recibe reporte creques devueltos.4.- Realiza el débito por cheque devuelto y la comisión. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                              |
| Cheque certificado                                                                                                             | NO APLICA: No se utiliza formulario            | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                         | 1.Acercarse a Ventanillas y entregar el cheque<br>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Cheque de Emergencia                                                                                                           | Cheque de emergencia                           | Documento para entregar una una cartola al cliente                                                                          | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar el requerimiento. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Cheque de Emergencia</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Declaración sin efecto de cheques (por evento para uno o varios cheques)                                                       | Formulario dejar sin efecto cheque certificado | Dejar sin efecto cheque certificado                                                                                         | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solicitar el requerimiento. Descarga aquí el formulario<br><a href="#">Dejar sin efecto cheque certificado</a>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad                                                      | NO APLICA: No se utiliza formulario            | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                         | 1.Acercarse a cajero a nivel nacional<br>2. Retirar dinero. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad                                                      | NO APLICA: No se utiliza formulario            | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                         | 1.Acercarse a cajero a nivel nacional<br>2. Retirar dinero. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Consulta impresa de saldos por cajero automático                                                                               | NO APLICA: No se utiliza formulario            | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                         | 1.Acercarse a cajero a nivel nacional<br>2. Consultar saldo. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP                                          |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tipo de trámite                                                                                                                | Denominación del formulario         | Descripción del formulario                                                                                                                                                                                                                                                             | Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Confirmaciones bancarias para auditores externos                                                                               | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Entregar carta de solicitud de la empresa auditora. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                   |
| Corte de movimientos                                                                                                           | Corte de movimientos                | Impresión de los movimientos del cliente en determinado tiempo                                                                                                                                                                                                                         | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario<br><a href="#">Corte estado de cuenta</a>                                                                                                                                                    |
| Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip  | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                           |
| Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip                                                                              | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                           |
| Renovación de plástico de tarjeta de débito chip                                                                               | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                           |
| Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip                                                                    | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                           |
| Recaudaciones de pagos a terceros a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas                                | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Ventanillas<br>2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                                   |
| Pago de pensiones alimenticias                                                                                                 | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Ventanillas<br>2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                                   |
| Giros Nacionales                                                                                                               | Giros Nacionales                    | Enviar dinero a nivel nacional                                                                                                                                                                                                                                                         | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario<br>2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario<br><a href="#">Giros nacionales</a>                                                                                                                                                          |
| Cuenta de ahorro                                                                                                               | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                             |
| Cuenta corriente                                                                                                               | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                             |
| Depósito a plazo fijo                                                                                                          | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.Acercarse a Servicios Bancarios<br>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario                                                                                                                                                                                                                             |
| Solicitud de crédito                                                                                                           | Solicitud de crédito                | Una vez realizado el inicio de relación comercial, se procede a entregar la solicitud de crédito al cliente; brindándole acompañamiento con un oficial de negocio se solicita se llene la información de acuerdo a los campos solicitados para comenzar la instrumentación del crédito | 1.- Acercarse a la oficina mas cercana al lugar de inversión para ser asesorado con un oficial de negocios<br>2.- Una vez atendido por el oficial de negocios el mismo hara la entrega de la solicitud de crédito para el deudor y el garante. Descarga aqui el formulario<br><a href="#">Solicitud de crédito</a> |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 31/05/2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                               |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | MENSUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL f1):                                                                              |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GERENCIA DE SERVICIOS Y CANALES                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL f1):                                                          |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | IVONE VASCONEZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL TITULAR DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <a href="mailto:maritza.vasconez@banecuador.fin.ec">maritza.vasconez@banecuador.fin.ec</a>                                                                                                                                                                                                                         |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                               |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | (02)946-500 EXTENSIÓN 2056                                                                                                                                                                                                                                                                                         |