

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP														
(c) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones														
Nº.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Regulaciones para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina o dependencia que ofrece el servicio	Tipo de canales disponibles de atención presencial	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Elaboración de información generada por BanEcuador S.P. respondiendo por ciudadanía.	1. Entrega la solicitud de acceso. 2. La respuesta se entregará en un plazo máximo de 10 días hábiles. 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Presentar el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública se recibe en la oficina de atención al público. 2. Para el área que genera, se emite la respuesta. 3. Se envía a la oficina de atención al público. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más por correo.	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Acceso a la Información Pública	BanEcuador S.P. - Acceso a la Información Pública	Oficina a nivel nacional	No	Formulario
2	Atención de Reclamos Quejas	Recepción y gestión de reclamos y quejas de los clientes.	1. Reclamación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el sitio web de BanEcuador S.P. o en la oficina de atención al público. 2. Se entrega la respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles. 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Presentar el formulario de reclamo o queja. 2. Presentar documento de identificación.	1. Todo reclamo o queja debe ser ingresado en la mesa de atención al público. 2. Se verifica si el reclamo o queja corresponde a la información necesaria. 3. Se envía a la oficina de atención al público. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Atención de Reclamos Quejas	BanEcuador S.P. - Atención de Reclamos Quejas	Oficina de Atención Ciudadana	SI	Formulario de Reclamación
3	Transferencias internacionales	1. Acciones a Servicios Bancarios. 2. Se envía la solicitud de transferencia internacional. 3. Se envía la solicitud de transferencia internacional.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia internacional. 2. Se envía la solicitud de transferencia internacional.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia internacional.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la transferencia internacional. 2. Se verifica si el cliente es el titular de la cuenta. 3. Se envía la solicitud de transferencia internacional.	9:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Transferencias Internacionales	BanEcuador S.P. - Transferencias Internacionales	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Transferencia Internacional
4	Activación de Cuentas	1. Acciones a Servicios Bancarios. 2. Se envía la solicitud de activación de cuentas. 3. Se envía la solicitud de activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se envía la solicitud de activación de cuentas.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la activación de cuentas. 2. Se verifica si el cliente es el titular de la cuenta. 3. Se envía la solicitud de activación de cuentas.	9:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Activación de Cuentas	BanEcuador S.P. - Activación de Cuentas	Oficina a nivel nacional	No	Formulario de Activación de Cuentas
5	Certificado Bancario	1. Acciones a Servicios Bancarios. 2. Se envía la solicitud de certificado bancario. 3. Se envía la solicitud de certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se envía la solicitud de certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para el certificado bancario. 2. Se verifica si el cliente es el titular de la cuenta. 3. Se envía la solicitud de certificado bancario.	9:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Certificado Bancario	BanEcuador S.P. - Certificado Bancario	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Certificado Bancario
6	Supuesto de Cheque	1. Acciones a Servicios Bancarios. 2. Se envía la solicitud de supuesto de cheque. 3. Se envía la solicitud de supuesto de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de supuesto de cheque. 2. Se envía la solicitud de supuesto de cheque.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de supuesto de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para el supuesto de cheque. 2. Se verifica si el cliente es el titular de la cuenta. 3. Se envía la solicitud de supuesto de cheque.	9:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Supuesto de Cheque	BanEcuador S.P. - Supuesto de Cheque	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Supuesto de Cheque
7	Reposición de Libreta/Cuaderno	1. Acciones a Servicios Bancarios. 2. Se envía la solicitud de reposición de libreta/cuaderno. 3. Se envía la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno. 2. Se envía la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	1. Se accede a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta/cuaderno.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información necesaria para la reposición de libreta/cuaderno. 2. Se verifica si el cliente es el titular de la cuenta. 3. Se envía la solicitud de reposición de libreta/cuaderno.	9:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Reposición de Libreta/Cuaderno	BanEcuador S.P. - Reposición de Libreta/Cuaderno	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de Reposición de Libreta/Cuaderno
8	Cuenta de Ahorro	Cuenta de ahorro y pólizas de seguro.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	BanEcuador S.P. - Cuenta de Ahorro	Personal de Banca de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica el cliente y se emite la respuesta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Cuenta de Ahorro	BanEcuador S.P. - Cuenta de Ahorro	Oficina a nivel nacional	No	N/A
9	Cuenta Corriente	Cuenta corriente y pólizas de seguro.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	BanEcuador S.P. - Cuenta Corriente	Personal de Banca de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica el cliente y se emite la respuesta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Cuenta Corriente	BanEcuador S.P. - Cuenta Corriente	Oficina a nivel nacional	No	N/A
10	Deposito a plazo fijo	Deposito que representa una inversión a plazo fijo.	Entregar la solicitud de certificado de inversión de depósitos a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	BanEcuador S.P. - Depósito a Plazo Fijo	El delegado operativo procede a la verificación y emisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Depósito a Plazo Fijo	BanEcuador S.P. - Depósito a Plazo Fijo	Oficina a nivel nacional	No	N/A
11	Crédito Productivo y Microcrédito	Crédito productivo y microcrédito.	Entregar la solicitud de crédito productivo y microcrédito en la oficina más cercana.	BanEcuador S.P. - Crédito Productivo y Microcrédito	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	15 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Crédito Productivo y Microcrédito	BanEcuador S.P. - Crédito Productivo y Microcrédito	Oficina a nivel nacional	No	N/A
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN - LITIANA (S)														
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITIANA (S)														
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN														