

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la atención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la atención del servicio)	Requisitos para la atención del servicio (Se deben listar los requisitos que exige la atención 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, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas jurídicas, ONG, Personal MAFIC)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina o dependencia que ofrece el servicio (Debe para dirigirse a la página de inicio del sitio web 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 centro, mail center, aplicaciones)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio presencial	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Elaboración de información generada por BanEcuador S.P. respondiendo por ciudadano.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta se entregará en un tiempo máximo de 10 días hábiles. 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Se debe ir a la oficina de atención al público para la entrega de la respuesta a la solicitud.	1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser recibida por la oficina de atención al público. 2. Para el área que genera, presenta y custodia la información. 3. Se remite a la oficina de atención al público para la entrega de la respuesta a la solicitud. 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	N/A	-	-	85.57%
2	Atención de Reclamos Quejas	Recepción y gestión de reclamos y quejas de los clientes.	1. Recepción del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco. 2. Asignación de la queja a la oficina de atención al cliente. 3. Entrega de la respuesta a la queja en un plazo máximo de 10 días hábiles. 4. Seguimiento de la queja hasta su resolución.	1. Personal de Atención al Cliente debe registrar todo reclamo o queja, en la oficina de atención al cliente. 2. Se debe asignar la queja a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar la queja a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la queja.	1. Todo reclamo y queja deben ser registrados en la oficina de atención al cliente. 2. Se debe asignar la queja a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar la queja a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la queja.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Atención al Cliente	SI	Formulario de Reclamos y Quejas	BanEcuador S.P. - Atención al Cliente	40	40	85.57%
3	Transferencias internacionales	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de solicitud de transferencia. 2. Llenar la solicitud de transferencia de dinero.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Llenar el formulario de solicitud de transferencia.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar la transferencia. 2. Se debe asignar la transferencia a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar la transferencia a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la transferencia.	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$0.50 incluido IVA por correo	26 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Formulario Transferencias	BanEcuador S.P. - Transferencias	N/A	N/A	85.57%
4	Activación de Cuentas	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de activación de cuentas.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita 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 enviada por el cliente al momento de solicitar la activación de cuentas. 2. Se debe asignar la activación de cuentas a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar la activación de cuentas a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la activación de cuentas.	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	\$2.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Activación de Cuentas	BanEcuador S.P. - Activación de Cuentas	N/A	N/A	85.57%
5	Certificado Bancario	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de certificado bancario. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar el certificado bancario. 2. Se debe asignar el certificado bancario a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar el certificado bancario a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al certificado bancario.	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Certificado Bancario	BanEcuador S.P. - Certificado Bancario	N/A	N/A	85.57%
6	Seguimiento de Cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de seguimiento de cheques. 2. Solicitar el seguimiento de cheques.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de seguimiento de cheques. 2. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de seguimiento de cheques.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de seguimiento de cheques. 2. Llenar el formulario de seguimiento de cheques.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar el seguimiento de cheques. 2. Se debe asignar el seguimiento de cheques a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar el seguimiento de cheques a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al seguimiento de cheques.	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Seguimiento de Cheques	BanEcuador S.P. - Seguimiento de Cheques	N/A	N/A	85.57%
7	Reposición de Libreta/Cuenta	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de reposición de libreta. 2. Solicitar la reposición de libreta.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta. 2. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta.	1. Se asesora a servicios bancarios y se solicita el formulario de reposición de libreta. 2. Llenar el formulario de reposición de libreta.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar la reposición de libreta. 2. Se debe asignar la reposición de libreta a la oficina de atención al cliente. 3. Se debe asignar la reposición de libreta a la oficina de atención al cliente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la reposición de libreta.	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Reposición de Libreta/Cuenta	BanEcuador S.P. - Reposición de Libreta/Cuenta	N/A	N/A	85.57%
8	Cuentas de ahorro	Cuenta de ahorro a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados están disponibles cuando y donde el cliente lo requiera.	Entregar la solicitud de apertura de cuentas de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de apertura de cuentas de ahorro	Personal de Banco de Servicio recibirá y validará que se cumplan todos los requisitos, con un certificado de el cliente se recibirá la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Cuentas de Ahorro	BanEcuador S.P. - Cuentas de Ahorro	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	8,858	19,198	85.57%
9	Cuentas corrientes	Cuenta de ahorro a personas naturales y jurídicas. Los fondos depositados están disponibles cuando y donde el cliente lo requiera.	Entregar la solicitud de apertura de cuentas corrientes junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de apertura de cuentas corrientes	Personal de Banco de Servicio recibirá y validará que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta se genera por medio de un sistema en el cual se recibe la firma del cliente en el sistema.	08:00 a 17:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Cuentas Corrientes	BanEcuador S.P. - Cuentas Corrientes	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	277	626	85.57%
10	Depósitos a plazo fijo	Depósito que genera una ganancia por el tiempo que se deposita.	Entregar la solicitud de certificado de depósito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de depósito a plazo fijo	El Delegado Operativo procederá a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de depósito.	08:00 a 17:00	Gratis	20 minutos	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Depósitos a Plazo Fijo	BanEcuador S.P. - Depósitos a Plazo Fijo	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	1,834	4,064	85.57%
11	Créditos Productivos y Microcréditos	Formulario de producto	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de 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 validados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	Garantía Quincuaginta (5) días Garantía Noventa (9) días	Ciudadanía en general	BanEcuador S.P. - Créditos Productivos y Microcréditos	BanEcuador S.P. - Créditos Productivos y Microcréditos	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	13,116	33,819	85.57%
Para ver Resultados por las Instituciones que ofrecen de Portal de Transición Ciudadanas (PTC)												Consultar de Transición Ciudadanas (PTC)						
ESTADÍSTICAS																		
DETALLE																		
GARCÍA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y SISTEMAS (GIDS)																		
GIDS, DESARROLLO Y SISTEMAS																		
Formulario de producto																		
800 2 946 500 07/03/2020 2020																		

Para ser llenado por las Instituciones que dispongan de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
Fecha de Actualización de la Información													
Periodicidad de Actualización de la Información													
Unidad Responsable de la Información													
Responsable de la Unidad Ejecutora de la Información													
Correo Electrónico del o la Responsable de la Unidad Ejecutora de la Información													
Número Telefónico del o la Responsable de la Unidad Ejecutora de la Información													