

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 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)	Regulación para la obtención del servicio (Se deben listar las regulaciones que rigen 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, 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 ventanilla, mail center, aplicaciones móviles)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudades/oficinas que atienden el servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudades/Oficinas que atienden el servicio en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Elaboración de información generada por BanEcuador S.P. requerido por ciudadano.	1. Entrega la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta es entregada en un plazo máximo de 10 días hábiles a la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Presentar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Retirar la comunicación con 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 de general, personal y ventanilla. 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 con prórroga	Ciudadano en general	BanEcuador S.P. en línea	BanEcuador S.P. en línea	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	N/A	-	-	85.57%
2	Atención de Recuentos Químicos	Recepción y gestión de recuentos químicos en unidades de producción y servicios, que emita la institución.	1. Recepción del recuento o que se por medio de los canales disponibles en el Banco (Oficina de Atención al Cliente, Balcón de Servicio, Chat Center, correo electrónico). 2. Sección a la fila de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya sido enviado (correo electrónico, chat en línea, correo electrónico, chat en línea, contacto ventanilla, mail center, aplicaciones móviles).	1. Presentar el formulario de solicitud de recuento químico. 2. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Todo recuento y que debe ser ingresado en la mesa de Atención al Cliente. 2. Se solicita al área de atención al cliente la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los reportes recibidos a fin de verificar los datos enviados en los informes. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Página web institucional	SI	Formulario de Recuento Químico	BanEcuador S.P. en línea	24	24	85.57%
3	Transferencias internacionales	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de solicitud de transferencia. 2. Llenar la solicitud de transferencia de dinero. 3. Se envía la solicitud de transferencia de dinero al banco.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se envía la solicitud de transferencia de dinero al banco.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de verificación. 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. El sistema de Balcón de Servicio entrega al cliente el resultado de la orden de transferencia. 3. El sistema de Balcón de Servicio entrega al cliente la información requerida. 4. El área de Balcón de Servicio entrega al cliente la información requerida por medio de correo electrónico y a través de la cuenta de correo electrónico que el cliente tiene en el sistema de Balcón de Servicio.	Entre viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA en servicios bancarios \$ 0.50 incluido IVA por cada	30 horas	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Transferencia	BanEcuador S.P. en línea	N/A	N/A	85.57%
4	Activación de Cuentas	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de verificación. 2. Llenar el formulario de activación de cuentas. 3. Debe realizar una activación de datos. 4. El cliente debe realizar un depósito de cualquier valor en la cuenta.	1. El sistema de servicios bancarios recibe la solicitud de activación de cuentas. 2. Valida que la información enviada por el cliente sea correcta y válida. 3. Entrega al Delegado Operativo de la oficina para que se procese la activación de la cuenta. 4. El cliente debe registrar un movimiento de cuenta (Deposito o Retiro).	Entre viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$0.00	5 días	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Activación de Cuentas	BanEcuador S.P. en línea	N/A	N/A	85.57%
5	Certificado Bancario	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de solicitud de certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de verificación. 2. Llenar el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios solicita en el sistema la emisión del certificado bancario de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El sistema de Balcón de Servicio entrega al cliente el certificado bancario debidamente sellado y firmado por el Delegado Operativo de la oficina. 3. Entrega de la cuenta del cliente al servicio prestado.	Entre viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$1.00 incluido IVA	5 días	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Certificado Bancario	BanEcuador S.P. en línea	N/A	N/A	85.57%
6	Suplemento de Cheques y Recaudación de Cheques	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de suplemento de cheques. 2. Solicitar el suplemento de cheques. 3. Se envía la solicitud de suplemento de cheques al cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de suplemento de cheques. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de verificación. 2. Llenar el formulario de suplemento de cheques. 3. Presentar documento de verificación de cheques.	1. El Delegado Operativo de la oficina recibe en el sistema la solicitud de suplemento de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado Operativo entrega al cliente el resultado de la solicitud de suplemento de cheques a la oficina. 3. Entrega de la cuenta del cliente en el sistema de Balcón de Servicio.	Entre viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$1.00 incluido IVA	5 días	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Suplemento de Cheques	BanEcuador S.P. en línea	N/A	N/A	85.57%
7	Reposición de Libreta/Cuenta	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de reposición de libreta. 2. Solicitar la reposición de la libreta. 3. Se envía la solicitud de reposición de la libreta al cliente.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la cédula y pagueta de verificación. 2. Llenar el formulario de reposición de libreta. 3. Presentar documento y/o libreta deteriorada de ser el caso.	1. El sistema de servicios bancarios recibe la solicitud de reposición de libreta en el sistema de Balcón de Servicio. 2. El sistema de Balcón de Servicio entrega al cliente la libreta nueva y registra la forma de reposición de la libreta en el sistema de Balcón de Servicio. 3. Entrega de la cuenta del cliente en el sistema de Balcón de Servicio.	Entre viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$1.00 incluido IVA	5 días	Ciudadano en general	A nivel Nacional	Atención Atención 15 y 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	SI	Formulario de Reposición de Libreta	BanEcuador S.P. en línea	N/A	N/A	85.57%
8	Cuenta de ahorro	Cuenta de ahorro y pólizas de seguro y pólizas de seguro. Las pólizas de seguro deben estar disponibles en línea y generarse una lista de cuentas.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de apertura de cuenta de ahorro	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, se verifican los datos del cliente y se le entrega la libreta de la cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	BanEcuador S.P. en línea	BanEcuador S.P. en línea	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	12,734	13,834	85.57%
9	Cuenta corriente	Cuenta de ahorro y pólizas de seguro y pólizas de seguro. Las pólizas de seguro deben estar disponibles en línea y generarse una lista de cuentas.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de apertura de cuenta corriente	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplen todos los requisitos, se verifican los datos del cliente y se le entrega la libreta de la cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadano en general	BanEcuador S.P. en línea	BanEcuador S.P. en línea	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	485	1,031	85.57%
10	Deposito a plazo fijo	Deposito que representa una inversión de dinero 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.	Formulario de inversión de depósitos 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	Ciudadano en general	BanEcuador S.P. en línea	BanEcuador S.P. en línea	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	2,454	6,511	85.57%
11	Crédito Productivo y Microcrédito	Formulario de crédito	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de crédito	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 de 30 días. No se requiere garantía de 30 días.	Ciudadano en general	BanEcuador S.P. en línea	BanEcuador S.P. en línea	Página web y oficinas a nivel nacional	No	N/A	N/A	17,314	52,847	85.57%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTE)												Formulario de Trámites Ciudadanos (PTE)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												24/01/2022						
PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MONTES						
UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN: LITIANA R.												GARCÍA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITIANA R.												GARCIA, ROBERTO RODRIGO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN:												GARCIA, ROBERTO RODRIGO						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN:												0912 544 544 EXTENSIÓN 1001						