

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 naturales, personas jurídicas, ONG, Personal MAFIC)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y señalamiento de la oficina o dependencia que ofrece el servicio (Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web o a descripción manual)	Tiempo de atención disponible de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto ventanilla, mail, correo, aplicaciones, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio	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 en el último periodo acumulado	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. Entrega la solicitud de acceso a la información pública. 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 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 al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 días y 5 días más por correo.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Oficina a nivel nacional	No	Formulario	N/A	-	-	85.57%
2	Atención de Recursos Quejados	Recepción y gestión de recursos quejados de los usuarios y clientes.	1. Recepción del recurso o queja por medio de los canales disponibles en el BanEcuador (Canal de Atención al Cliente, correo electrónico, etc.). 2. Sección a la que se le asigna el recurso quejado. 3. Entrega la comunicación de respuesta a la solicitud, según el medio que haya sido asignado (correo electrónico, oficina, etc.).	1. Presentar el formulario de solicitud de recurso quejado. 2. Presentar documento de identificación.	1. Toda queja y queja deben ser asignados en la mesa de Atención al Cliente. 2. Se solicita al área correspondiente la información necesaria. 3. Se analiza el informe y los reportes recibidos a fin de verificar los datos recibidos por los usuarios. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Atención Atención al Cliente 15 y 16 de Agosto	Página web institucional	SI	Formulario de recurso quejado	www.banecuador.ec	15	15	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.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia. 2. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de transferencia de dinero.	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 de dinero. 2. Se envía a la oficina de atención al cliente el formulario de solicitud de transferencia de dinero. 3. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la transferencia de dinero. 4. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la transferencia de dinero.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención al Cliente 15 y 16 de Agosto	Página web y oficina a nivel nacional	SI	Formulario de transferencia	www.banecuador.ec	N/A	N/A	85.57%	
4	Activación de Cuentas	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de solicitud 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. Se envía a la oficina de atención al cliente 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 envía a la oficina de atención al cliente el formulario de activación de cuentas. 3. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la activación de cuentas. 4. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la activación de cuentas.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención al Cliente 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de activación de cuentas	www.banecuador.ec	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 procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar el certificado bancario. 2. Se envía a la oficina de atención al cliente el formulario de certificado bancario. 3. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la emisión del certificado bancario. 4. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la emisión del certificado bancario.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención al Cliente 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de certificado bancario	www.banecuador.ec	N/A	N/A	85.57%	
6	Supervisión y Recaudación de Cheques	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de solicitud de supervisión y recaudación de cheques. 2. Solicitar la supervisión y recaudación de cheques.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de supervisión y recaudación 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 supervisión y recaudación de cheques.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar la supervisión y recaudación de cheques. 2. Se envía a la oficina de atención al cliente el formulario de supervisión y recaudación de cheques. 3. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la supervisión y recaudación de cheques. 4. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la supervisión y recaudación de cheques.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención al Cliente 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de supervisión y recaudación de cheques	www.banecuador.ec	N/A	N/A	85.57%	
7	Reposición de Libreta/Cuenta	1. Acreditarse a Servicios Bancarios en el formulario de solicitud de reposición de libreta/cuenta. 2. Solicitar la reposición de libreta/cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuenta. 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/cuenta.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información enviada por el cliente al momento de solicitar la reposición de libreta/cuenta. 2. Se envía a la oficina de atención al cliente el formulario de reposición de libreta/cuenta. 3. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la reposición de libreta/cuenta. 4. El sistema de servicios bancarios envía al cliente el resultado de la reposición de libreta/cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Atención Atención al Cliente 15 y 16 de Agosto	Oficina a nivel nacional	SI	Formulario de reposición de libreta/cuenta	www.banecuador.ec	N/A	N/A	85.57%	
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.	Formulario de apertura de cuenta de ahorro	Personal de Atención al Cliente recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica el estado de la cuenta y se emite la libreta de la cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	9,554	41,788	85.57%
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.	Formulario de apertura de cuenta corriente	Personal de Atención al Cliente recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, se verifica el estado de la cuenta y se emite la libreta de la cuenta.	08:00 a 17:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	411	5,488	85.57%
10	Deposito a plazo fijo	Deposito que representa una inversión a plazo fijo.	Entregar la solicitud de depósito de dinero a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	Formulario de depósito a plazo fijo	El delegado operativo procesa en la verificación y emisión 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.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	2,387	8,902	85.57%
11	Crédito Productivo y Microcrédito	Crédito productivo y microcrédito.	Entregar la solicitud de crédito productivo y microcrédito 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 solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratis	30 minutos	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	www.banecuador.ec	Página web y oficina a nivel nacional	No	N/A	N/A	8,606	45,512	85.57%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Fecha actualización de la información: 05/04/2022																		
Periodicidad de actualización de la información: Mensual																		
Responsable de la unidad responsable de la información del LITRA: 05																		
Correo electrónico del o la responsable de la unidad responsable de la información: correo@banecuador.ec																		
Número telefónico del o la responsable de la unidad responsable de la información: (02) 2 946 500 EXTENSIÓN 2020																		