

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Link para acceder a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (o servicio por internet)	Número de ciudadanos/clientes que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/clientes que accedieron al servicio acumulativo
1	Solicitud de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública	Personalmente en la matriz Guayaquil, sucursales CFN a nivel nacional, o Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse a la opción Solicitud de acceso a la información pública. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/abco/directorio">https://www.cfn.fin.ec/abco/directorio</a> a la opción.	Ingresar a la página web y completar los datos requeridos	Validación de datos y canalización del requerimiento	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	0	0
2	Balón de Servicios	Consiste en proporcionar información de los servicios financieros y no financieros de CFN vigentes a todos los requeridores.	Toda persona que requiera información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal o por medio de Video Llamada (externa e interna) o vía correo electrónico.	Toda persona que requiera información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal o por medio de Video Llamada (externa e interna) o vía correo electrónico.	Se procede a tomar los datos personales del solicitante, se los ingresa en el Registro Operativo asignado	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 5000 / (052) 04 259 5100. Oficina Nacional - Sucursal Banco de Guayaquil, Av. Naciones Unidas y Concha, Edificio Pinaros, G. Tel: (052) 02 393 4700 / 02 393 5000. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/informacion-servicios">https://www.cfn.fin.ec/informacion-servicios</a></a>	Atención Personal, Video llamada y cabarete	NO	<a href="#">Balón de Servicios</a>	<a href="#">Balón de Servicios</a>	415	1,076
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEFs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEFs), apoyo en Ferias y Eventos institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Educación Financiera - PEFs, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despliegue del Programa de Educación Financiera - PEF. Se lo obtiene a nivel nacional de acuerdo a los requerimientos.	Se genera una reunión en la cual se identifican los requerimientos de apoyo institucional. Se plantea una propuesta de apoyo del programa de asistencia técnica y se requiere que el solicitante remita una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	<a href="#">Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 5000 / (052) 04 259 5100. Oficina Nacional - Sucursal Banco de Guayaquil, Av. Naciones Unidas y Concha, Edificio Pinaros, G. Tel: (052) 02 393 4700 / 02 393 5000. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/informacion-servicios">https://www.cfn.fin.ec/informacion-servicios</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requeridos	NO	<a href="#">Programa de Educación Financiera</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	989	1,211
4	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs), apoyo en Ferias y Eventos institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despliegue del Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC. Se lo obtiene a nivel nacional de acuerdo a los requerimientos.	Se genera una reunión en la cual se identifican los requerimientos de apoyo institucional. Se plantea una propuesta de apoyo del programa de asistencia técnica y se requiere que el solicitante remita una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	<a href="#">Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 5000 / (052) 04 259 5100. Oficina Nacional - Sucursal Banco de Guayaquil, Av. Naciones Unidas y Concha, Edificio Pinaros, G. Tel: (052) 02 393 4700 / 02 393 5000. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/informacion-servicios">https://www.cfn.fin.ec/informacion-servicios</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requeridos	NO	<a href="#">Programa de Desarrollo de Capacidades</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	982	1,520
5	Solicitud de información vía web	Enviar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P. a través de correos electrónicos desde la cuenta info@cfn.fin.ec, que ingresan por el portal web	Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse a la opción Solicitud de información. Link: <a href="http://www.cfn.fin.ec/informacion-de-solicitud-de-informacion">http://www.cfn.fin.ec/informacion-de-solicitud-de-informacion</a>	Decisión de la solicitud puntual del servicio que desea recibir información	1. Recepción de solicitudes de información centralizada. 2. Asignación de responsable en función de la jurisdicción del requerimiento (en caso que implique rubro/comercio) 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	Señal (8) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	<a href="http://www.cfn.fin.ec/credito/">http://www.cfn.fin.ec/credito/</a>	Página web, como electrónico.	NO	Al ser un servicio a través del portal web, no se dispone de un formulario para descargar	<a href="#">Solicitud de información vía web</a>	67	209
6	Solicitud de Financiamiento	Consiste en atender las solicitudes de financiamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiera un financiamiento de los productos que mantiene con la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera financiamiento de los productos que mantiene con la CFN, puede acceder en forma personal presentando los requisitos generales y específicos establecidos.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente. 2. Revisión documentación requerida. 3. Notificación al cliente de las observaciones o la continuidad del proceso, según sea el caso. 4. Asignación de Oficial de crédito responsable. 5. Solicitar los diversos informes internos. 6. Agendar a los diversos comités. 7. Aprobación del crédito en el sistema otisi, o a devoción de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes nuevos y clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 5000. Oficina Pinaros - Calle Pinaros 36 A entre Av. Naciones Unidas y Concha, Edificio Pinaros, G. Tel: (052) 02 393 5100 / 02 393 5000. Sucursal Matriz, Calle 18 N. 2 y a Pinaros, Guayaquil, Universidad, Tel: (052) 02 393 5100 / 02 393 5000. Sucursal Cuenca, Av. Ocho y Pinaros, Guayaquil, Edificio Pinaros, Tel: (052) 07 407 5977. Sucursal Loja, Juan José Pardo entre Juan Antonio Egúsquiza y Concha, Tel: (052) 07 271 6116 / 07 294 6407. Sucursal Machala, Pinaros entre Jaram y Tera, Tel: (052) 07 292 700. Sucursal Pinaros, Vial 21 - Al y García Moreno, Tel: (052) 02 393 5101. Sucursal Azuay, Suroeste 21 06 y Guayaquil, Azuay, Tel: (052) 02 393 5100. Sucursal Esmeraldas, Suroeste entre Quiles y Pinaros, Tel: (052) 06042070. Sucursal Loja, Bolívar 21 06 y Guayaquil, Equinox Tel: (052) 06 281024.	Atención en oficinas	NO	<a href="#">Solicitud de financiamiento</a>	<a href="#">Requisitos para acceder a un crédito</a>	0	1
7	Solicitud de Solución de Pago	Consiste en atender las solicitudes de solución de documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiera un refinanciamiento de las operaciones que mantiene con la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera un refinanciamiento de las operaciones que mantiene con la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente. 2. Revisión documentación requerida. 3. Notificación al cliente de las observaciones o la continuidad del proceso, según sea el caso. 4. Asignación de Oficial de crédito responsable. 5. Solicitar los diversos informes internos. 6. Agendar a los diversos comités. 7. Instrumentar la solución aprobada	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 5000. Oficina Pinaros - Calle Pinaros 36 A entre Av. Naciones Unidas y Concha, Edificio Pinaros, G. Tel: (052) 02 393 5100 / 02 393 5000. Sucursal Matriz, Calle 18 N. 2 y a Pinaros, Guayaquil, Universidad, Tel: (052) 02 393 5100 / 02 393 5000. Sucursal Cuenca, Av. Ocho y Pinaros, Guayaquil, Edificio Pinaros, Tel: (052) 07 407 5977. Sucursal Loja, Juan José Pardo entre Juan Antonio Egúsquiza y Concha, Tel: (052) 07 271 6116 / 07 294 6407. Sucursal Machala, Pinaros entre Jaram y Tera, Tel: (052) 07 292 700. Sucursal Pinaros, Vial 21 - Al y García Moreno, Tel: (052) 02 393 5101. Sucursal Azuay, Suroeste 21 06 y Guayaquil, Azuay, Tel: (052) 02 393 5100. Sucursal Esmeraldas, Suroeste entre Quiles y Pinaros, Tel: (052) 06042070. Sucursal Loja, Bolívar 21 06 y Guayaquil, Equinox Tel: (052) 06 281024.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	23	69

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono grabado)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo
8	Solicitud de Liberación de Garantías	Consiste en atender la solicitud de liberación del cliente y analizar la cobertura de riesgo total.	Toda persona natural o jurídica que requiera liberar las garantías que mantiene a favor de CFN, puede acceder en forma personal, mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera liberar las garantías que mantiene a favor de CFN, puede acceder en forma personal, o mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de requerimiento del cliente. 2. Solicitar la vista física (excepto CFN construye) 3. Revisión documental/recogida (informático e información financiera). 4. Análisis cobertura de riesgo total. 5. Agendar a los clientes con el comité. 6. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<p>Oficina Mater - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Peruvia. Tel.: (053) 04 259 1800.</p> <p>Oficina Píezaga - Calle Píezaga 30 A entre Av. Naciones Unidas y Correo. Edificio Píezaga G. Tel.: (053) 04 259 1700 / 02 263 2400</p> <p>Sucursal Ibarra Calle 181 No. 2 entre Banderilla y la Universidad. Tel.: (053) 05 2278754 / 05 2278541</p> <p>Sucursal Cuenca Av. Ordoñez Lora y Píezaga Edificio Amalio PB. Tel.: (053) 07 427 5917</p> <p>Sucursal Loja Av. 19 de Agosto entre José Antonio Espinosa y Correo. Tel.: (053) 07 2274161 / 07 2284240</p> <p>Sucursal Machala Píezaga entre Lenin y Trujillo. Tel.: (053) 07 250 7900</p> <p>Sucursal Píezaga Vialto 21 - 40 Ejercito Moreno. Tel.: (053) 04 264217</p> <p>Sucursal Ambato Simon Bolivar 21 06 y Guayaquil sepeña. Tel.: (053) 04 2642134</p> <p>Sucursal Esmeraldas Sofo entre Quito y Ricaurte. Tel.: (053) 06282070</p> <p>Sucursal Baños Bolívar 21 06 y Guayaquil Espejana Tel.: (053) 06 2610274</p>	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	47	139
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											<a href="#">Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</a>						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31 DE MARZO 2022						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											MG. BOLIVAR CEVERINO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:boverino@cfn.fin.ec">boverino@cfn.fin.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(04) 2 591800 Ext. 4992						