

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	Como 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 (Hora, Día, 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, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanías/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanías/usuarios que accedieron al servicio acumulativo
1	Solicitud de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública.	Acceder al portal web de CFN B.P., y direccionarse la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: http://www.cfn.fin.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=620	Ingresar a la página web y completar los datos requeridos	Validación de datos y canalización del requerimiento	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.fin.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=620	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	NO	Formulario	Solicitud	5	63
2	Consulta el estado de cuenta de su crédito																
3	Revisa la tabla de amortización actualizada	Con los servicios de CFN BANKING podrás acceder a consultar en línea todo lo que necesitas sobre el estado de tu crédito de forma rápida cómoda y segura.	Obtenga su usuario y contraseña acercándose en forma personal a nuestras oficinas a nivel nacional, con una carta de solicitud de acceso al servicio, e ingrese a través de la página web, link Internet Banking a cada una de las funcionalidades.	Cédula de identidad, carta de solicitud de servicio, suscribir el acuerdo de responsabilidades que es entregado en nuestras oficinas a nivel nacional, y respetar las normas de confidencialidad y seguridad de la información y el uso de su clave personal	Validación de datos, incorporación al sistema, generación de clave personal, suscripción del acuerdo de responsabilidades y entrega de clave personal al cliente.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00	Gratis	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.fin.ec/topion-com_content&ew-article&id=1238&temid=777	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	Formulario	Banking	0	6
4	Recibos de pagos realizados																
5	Solicitudes en línea																
6	Asesoría al Empresario	Consiste en proporcionar información de los servicios financieros y no financieros de CFN vigentes a todos los requerientes.	Toda persona que requiere información de los servicios financieros y no financieros de CFN puede acceder en forma personal, telefónica o vía internet, o vía correo electrónico.	Toda persona que requiere información de los servicios financieros y no financieros de CFN puede acceder en forma personal, telefónica o vía internet, o vía correo electrónico, sin ningún tipo de requisito.	Se procede a tomar los datos personales del solicitante, se los registra en el sistema Cobis.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00	Gratis	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Para consultas personales los potenciales clientes pueden dirigirse a las oficinas CFN ubicadas en calle Ecuador 30 a través Naciones Unidas y Corea, edificio Platinum G. 2do piso. El teléfono normal es: 3362700 ext. 2163-2467-2414-2312-2274-2142 en Quito. En la ciudad de Guayaquil la dirección es Av. 8 de Octubre y Parícuta. Teléfono: (03) 04 256 0888 / 2633 04 256 1800 Link: http://www.cfn.fin.ec/topion-com_content&ew-article&id=1238&temid=777	Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional	NO	Formulario	Asesoría al Cliente	404	7,239
7	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEFs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEFs), apoyo en Ferias y Eventos interinstitucionales 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.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00 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.	Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN ubicadas en calle Ecuador, 30 a través Naciones Unidas y Corea, edificio Platinum G. 2do piso. El teléfono normal es: 3362700 ext. 2163-2467-2414-2312-2274-2142 en Quito. En la ciudad de Guayaquil la dirección es Av. 8 de Octubre y Parícuta. Teléfono: (03) 04 256 0888 / 2633 04 256 1800 Link: http://www.cfn.fin.ec/topion-com_content&ew-article&id=1238&temid=777	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Formulario	Educación Financiera	44	9,560
8	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 interinstitucionales 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.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00 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.	Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN ubicadas en calle Ecuador, 30 a través Naciones Unidas y Corea, edificio Platinum G. 2do piso. El teléfono normal es: 3362700 ext. 2163-2467-2414-2312-2274-2142 en Quito. En la ciudad de Guayaquil la dirección es Av. 8 de Octubre y Parícuta. Teléfono: (03) 04 256 0888 / 2633 04 256 1800 Link: http://www.cfn.fin.ec/topion-com_content&ew-article&id=1238&temid=777	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Formulario	Asistencia Técnica	44	14,315
9	Solicitud de información vía web	Brindar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P., a través del portal web y correos electrónicos.	Acceder al portal web de CFN B.P., y direccionarse la opción: Solicitud de información. Link: http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-informacion	Descripción 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. 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h00	Gratis	Seis (6) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-informacion/	Página web, correo electrónico.	NO	Al ser un servicio a través del portal web, no se dispone de un formulario para descargar	Solicitud de Información	0	25

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/10/2017

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): Gerencia de División de Productos y Servicios

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): ING. DIEGO CERVILLOS P.

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: diegocervillos@cfn.fin.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 393 5700 EXTENSIÓN 2040