

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 o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Hrs., 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, tienda, 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 ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas 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 la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-a-la-informacion-publica/ https://www.cfn.fin.ec/accediendo-a-la-opcion-Contacto-Ciudadano	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	Gratuito	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/formulario-solicitud-acceso-a-la-informacion-publica/	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-a-la-informacion-publica/	4	14
2	Consulta el estado de cuenta de tu crédito	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 suscripción del acuerdo de responsabilidades y entrega de clave personal al cliente.	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	Gratuito	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-su-estado-de-cuenta-en-linea/	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-su-estado-de-cuenta-en-linea/	https://banking.cfn.fin.ec/view-common/login.aspx	1	1
3	Revisa la tabla de amortización actualizada																
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 requiera 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 requiera 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 Cobla.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00	Gratuito	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/	Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/	684	2.108
7	Asistencia Técnica (Programa de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF), 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 - PEF, 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 8h30 a 17h00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.fin.ec/asesistencia-al-cliente/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesistencia-al-cliente/	https://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera/	1.361	1.615
8	Asistencia Técnica (Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC), 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 - PDC, 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 8h30 a 17h00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.fin.ec/asesistencia-al-cliente/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesistencia-al-cliente/	https://www.cfn.fin.ec/asesistencia-al-cliente/	637	2.574
9	Solicitud de información vía web	Bandar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P. a través del portal web y/o 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. Recopilación 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	Gratuito	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	http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-informacion/	0	0
Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/03/2018																	
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): DIEGO CEVALLOS																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: dcevallo@cfn.fin.ec																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 393 5700 Ext. 2040																	