

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 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, 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 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 a la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-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-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-la-informacion-publica/ | 6 | 28 |
| 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 ingresa 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 | 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-internet/ | Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional | SI | http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-su-estado-de-cuenta-en-internet/ | https://banking.cfn.fin.ec/viewcommonlogin.aspx | 2 | 5 |
| 3 | Revisa la tabla de amortización actualizada | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Recibos de pagos realizados | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Solicitudes en línea | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Asesoría al Empresario | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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. | 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, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Itaqueño 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/ | Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes | NO | http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/ | https://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2/ | 1,704 | 6,465 |
| 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 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. | 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, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Itaqueño 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/ | Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes | NO | http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/ | https://www.cfn.fin.ec/desarrollo-de-capacidades-empresariales/ | 885 | 7,833 |
| 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 a la opción: Solicitud de información. Link: http://www.cfn.fin.ec/formulario-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 | 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/formularios-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-solicitud-de-informacion/ | 0 | 0 |
| 10 | Solicitud de Financiamiento | Consiste en atender las solicitudes de financiamiento y analizar la documentación presentada. | Toda persona natural o jurídica que requiera un financiamiento, puede acceder de manera personal. | Toda persona natural o jurídica que requiera financiamiento de los productos que mantiene 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 receptada. 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 cobis, o a devolución de la documentación presentada al cliente | De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h30 | Gratuito | 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, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Itaqueño 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Santa: Calle LB y Av. 2, vía a Barbasquillo, cda Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734 / 05 2679641. Sucursal Cuenca: Av. Ordoñez Lasso y Guayaquil Edificio Astillero PB, Telf.: (593) 07 407 5917. Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Egúsquiza y Colón, Telf.: (593) 07 2571616 / 07 2584242. Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarquí, Telf.: (593) 07 293 7900. Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 2942917. Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319. Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Ricaurte, Telf.: (593) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Telf.: (593) 06 2610374. | Atención en oficinas | NO | https://www.cfn.fin.ec/productos-y-servicios/ | N/A | 131 | 729 |
| 11 | Solicitud de Solución de Pago | Consiste en atender las solicitudes de refinanciamiento y analizar la documentación presentada. | Toda persona natural o jurídica que requiera un refinanciamiento de las operaciones que mantiene 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 receptada. 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 8h30 a 17h30 | Gratuito | 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, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Itaqueño 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Santa: Calle LB y Av. 2, vía a Barbasquillo, cda Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734 / 05 2679641. Sucursal Cuenca: Av. Ordoñez Lasso y Guayaquil Edificio Astillero PB, Telf.: (593) 07 407 5917. Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Egúsquiza y Colón, Telf.: (593) 07 2571616 / 07 2584242. Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarquí, Telf.: (593) 07 293 7900. Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 2942917. Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319. Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Ricaurte, Telf.: (593) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Telf.: (593) 06 2610374. | Atención en oficinas | NO | https://www.cfn.fin.ec/productos-y-servicios/ | N/A | 51 | 289 |

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

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 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, 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 ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo |
|--|--------------------------------------|---|--|---|---|---|--------|--|---|---|--|---|----------------------------------|--|--|---|--|
| 12 | 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 o 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 visita técnica (excepto CFN construye) 2.Revisión documentación receiptada (informe técnico e información financiera). 3.Análisis cobertura de riesgo total. 4.Agendar a los diversos comités 5.Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación. | De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h30 | Gratis | Acorde al requerimiento. | Personas naturales y jurídicas, clientes CFN | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Oficina Matiz - Guayaquil: Av. 9 de Octubre 200 y Pichecha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Ilaguato 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platium G. Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Miraflores: Calle 18 y Av. 2, Vía a Babahoyo, c/da Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/05 2679641 Sucursal Guayaquil: Av. Ordoñez Lasso y Guayaquil Edificio Astillero #8, Telf.: (593) 07 407 5917 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Egúsquen y Colón, Telf.: (593) 07 2571618/07 2584242 Sucursal Machala: Pochucha entre Juárez y Tajuá, Telf.: (593) 07 293 7900. Sucursal Riobamba: Velez 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 242317. Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319. Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Gálvez y Ricaurte, Tel.: (593) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel.: (593) 06 2610374. | Atención en oficinas | NO | N/A | N/A | 194 | 1,040 |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 30/06/2018 | | | | | | |
| 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: | | | | | | | | | | | dcevallos@cfn.fin.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (02) 393 5700 Ext. 2040 | | | | | | |