

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 (Detallar 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/clientes/as que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/clientes/as 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: <a href="http://www.cfn.fin.ec/formularios-solicitud-acceso-la-informacion-publica/">http://www.cfn.fin.ec/formularios-solicitud-acceso-la-informacion-publica/</a> <a href="https://www.cfn.fin.ec/acceder-a-la-opcion-Contacto-Ciudadano">https://www.cfn.fin.ec/acceder-a-la-opcion-Contacto-Ciudadano</a>	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	<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	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	7	23			
2	Consulta el estado de cuenta de la deuda	Con los servicios de <b>CFN BANKING</b> podrás acceder a consultar en línea todo lo que necesitas sobre el estado de tu crédito de forma rápida como y segura.	Obtenga su usuario y contraseña accediéndose 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	Gratuito	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">CFN Banking</a>	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	<a href="#">CFN Banking</a>	<a href="#">CFN Banking</a>	1	3			
3	Revisa la tabla de amortización actualizada		Con los servicios de <b>CFN BANKING</b> podrás acceder a consultar en línea todo lo que necesitas sobre el estado de tu crédito de forma rápida como y segura.	Obtenga su usuario y contraseña accediéndose 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	Gratuito	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">CFN Banking</a>	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	<a href="#">CFN Banking</a>	<a href="#">CFN Banking</a>	1	3		
4	Recibos de pagos realizados			Con los servicios de <b>CFN BANKING</b> podrás acceder a consultar en línea todo lo que necesitas sobre el estado de tu crédito de forma rápida como y segura.	Obtenga su usuario y contraseña accediéndose 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	Gratuito	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">CFN Banking</a>	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	<a href="#">CFN Banking</a>	<a href="#">CFN Banking</a>	1	3	
5	Solicitudes en línea				Con los servicios de <b>CFN BANKING</b> podrás acceder a consultar en línea todo lo que necesitas sobre el estado de tu crédito de forma rápida como y segura.	Obtenga su usuario y contraseña accediéndose 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	Gratuito	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">CFN Banking</a>	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	<a href="#">CFN Banking</a>	<a href="#">CFN Banking</a>	1	3
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 lo registra en el sistema Cobis.	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	<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 E. Ecuador - Tel: (593) 04 256 0888 / (593) 04 256 1800. Oficina Principal - Quito, Ecuador 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Correa. Edificio Platinum C. Tel: (593) 02 393 9700 / (593) 02 393 9800. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/asesorias-al-cliente">https://www.cfn.fin.ec/asesorias-al-cliente</a></a>	Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional	NO	<a href="#">Requisitos para acceder a un crédito</a>	<a href="#">Asesorial al Empresario</a>	527
7	Asistencia Técnica (Programa de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programa de Educación Financiera - PEF), 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 - 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.	<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 E. Ecuador - Tel: (593) 04 256 0888 / (593) 04 256 1800. Oficina Principal - Quito, Ecuador 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Correa. Edificio Platinum C. Tel: (593) 02 393 9700 / (593) 02 393 9800. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/asistencia-technica">https://www.cfn.fin.ec/asistencia-technica</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	<a href="#">Programa de Educación Financiera</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	1.914	2.162
8	Asistencia Técnica (Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC), 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 - 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.	<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 E. Ecuador - Tel: (593) 04 256 0888 / (593) 04 256 1800. Oficina Principal - Quito, Ecuador 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Correa. Edificio Platinum C. Tel: (593) 02 393 9700 / (593) 02 393 9800. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/asistencia-technica">https://www.cfn.fin.ec/asistencia-technica</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	<a href="#">Programa de Desarrollo de Capacidades</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	1.946	2.076	
9	Solicitud de información vía web	Brindar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P., a través del portal web y correo electrónicos.	Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse la opción Solicitud de información. Link: <a href="http://www.cfn.fin.ec/formularios-solicitud-de-informacion">http://www.cfn.fin.ec/formularios-solicitud-de-informacion</a>	Designación 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.	<a href="#">Solicitud de información vía web</a>	Página web, correo 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>	22	115		
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 requerida. 3. Notificación al cliente de las observaciones a 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 clientes comité 7. Aprobación del crédito en el sistema cobis, o devolución de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes nuevos y clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Oficina Matriz - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Píezuela, Tel: (593) 04 256 0888 / (593) 04 256 1800. Oficina Principal - Quito, Ecuador 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Correa. Edificio Platinum C. Tel: (593) 02 393 9700 / (593) 02 393 9800. Sucursal María Cabe URR Av. 2, vía a Barro Colorado, edifi. Universidad, Tel: (593) 05 2679734 / (593) 05 2679641. Sucursal Cuenca Av. Ochocha Lasso y Guaymas Edificio Anillo del Tel. (593) 07 407 5017. Sucursal Loja Juan José Poma entre José Antonio Egagaymery Colón, Tel: (593) 07 2571815 / (593) 07 2584242. Sucursal Machala Píezuela entre Jany Terry, Tel: (593) 07 293 7000. Sucursal Ibarra Vélez 21 - 40, García Moreno, Tel: (593) 03 2942917. Sucursal Ambato Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil equiana, Tel: (593) 03 2421316. Sucursal Esmeraldas Simón Bolívar y Rocaforte, Tel: (593) 06024029070. Sucursal Ibarra Bolívar 21-06 y Guayaquil Equiana Tel: (593) 06 2610374.</a>	Atención en oficinas	NO	<a href="#">Solicitud de Financiamiento</a>	<a href="#">Requisitos para acceder a un crédito</a>	38	121			
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 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 mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2. Revisión documentación requerida. 3. Notificación al cliente de las observaciones a 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 clientes comité. 7. Instrumentar la solución aprobada	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Oficina Matriz - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Píezuela, Tel: (593) 04 256 0888 / (593) 04 256 1800. Oficina Principal - Quito, Ecuador 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Correa. Edificio Platinum C. Tel: (593) 02 393 9700 / (593) 02 393 9800. Sucursal María Cabe URR Av. 2, vía a Barro Colorado, edifi. Universidad, Tel: (593) 05 2679734 / (593) 05 2679641. Sucursal Cuenca Av. Ochocha Lasso y Guaymas Edificio Anillo del Tel. (593) 07 407 5017. Sucursal Loja Juan José Poma entre José Antonio Egagaymery Colón, Tel: (593) 07 2571815 / (593) 07 2584242. Sucursal Machala Píezuela entre Jany Terry, Tel: (593) 07 293 7000. Sucursal Ibarra Vélez 21 - 40, García Moreno, Tel: (593) 03 2942917. Sucursal Ambato Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil equiana, Tel: (593) 03 2421316. Sucursal Esmeraldas Simón Bolívar y Rocaforte, Tel: (593) 06024029070. Sucursal Ibarra Bolívar 21-06 y Guayaquil Equiana Tel: (593) 06 2610374.</a>	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	26	94			

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 requiere 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 técnica (excepto CFN control) 3. Revisión documentación receptada (Informe técnico e información financiera). 4. Análisis cobertura de riesgo total. 5. Agendar a los diversos control. 6. Se remite lista de garantías a resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	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 Patateña, Telf: (051) 04 256 0888 / (051) 04 259 1800 Oficina Principal - Cádiz, Incahuasi S.A. entre Av. Naciones Unidas y Correa, Edificio Platinum G, Telf: (051) 07 393 3700 / 02 393 3590 Sucursal Maná, Calle UR y Av. 2, vía a Babahoyo, calle Universidad, Telf: (051) 05 207034 / 05 207041 Sucursal Cuenca Av. Ochoez Lasso y Guayacán Edificio Andarillito, Telf: (051) 07 407 5577 Sucursal Loja Juan José Poma entre José Antonio Espigarrero Cordero, Telf: (051) 07 2571615 / 07 2584242 Sucursal Machala Polidromo entre Junín y Tarma, Telf: (051) 07 293 790 Sucursal Pichincha Vialto 21 - 146 y García Moreno, Telf: (051) 03 2542517 Sucursal Santo Domingo 21-146 y Guayaquil equinoma, Telf: (051) 03 2421315 Sucursal Cotacachi, Sucre entre Curi y Pizarro, Telf: (051) 0604420700 / Píscaro, Telf: (051) 0604420700 Sucursal Ibarra Bolívar 31-145 y Guayaquil Equiana Telf: (051) 06 2810374	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	120	238
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											<a href="#">Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</a>						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/03/2019						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											GERENCIA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											SUSANA CORDOVA YEROVI						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:scordova@cfn.fin.ec">scordova@cfn.fin.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 393 5700 Ext. 1124						