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 período (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-la-informacion-publica/ https://www.cfn.fin.ec/ accediendo a la opción 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 naciona	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/	7	**35**
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 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://ibanking.cfn.fin.ec/view/common/login.aspx	1	**6**
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 requirentes.	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 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	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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://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/	426	**3.859**
7	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEF's)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF's), 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's, 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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requirentes	NO	http://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	https://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2/	1.424	**7.889**
8	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC's)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC's), 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's, 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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requirentes	NO	http://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	https://www.cfn.fin.ec/desarrollo-de-capacidades-empresariales/	1.117	**8.950**
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	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/formularios-de-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 aaceder 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 comité 7.Aprobación del crédito en el sistema cobis, o o 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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Manta: Calle U8 y Av. 2, vía a Barbasquillo, cdla Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/ 05 2679641 Sucursal Cuenca: Av. Ordoñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf.:(593) 07 407 5917 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571616/ 07 2584242 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, 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, Tel. (593) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel. (593) 06 2610374.	Atención en oficinas	NO	https://www.cfn.fin.ec/productosyservicios/	N/A	79	**808**
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 comité 7.Instrumer 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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Manta: Calle U8 y Av. 2, vía a Barbasquillo, cdla Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/ 05 2679641 Sucursal Cuenca: Av. Ordoñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf.:(593) 07 407 5917 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571616/ 07 2584242 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, 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, Tel. (593) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel. (593) 06 2610374.	Atención en oficinas	NO	https://www.cfn.fin.ec/productosyservicios/	N/A	41	**330**
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 receptada (informe técnico e información financiera). 3.Analisis cobertura de riesgo total. 4.Agendar a los diversos comité 5.Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Manta: Calle U8 y Av. 2, vía a Barbasquillo, cdla Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/ 05 2679641 Sucursal Cuenca: Av. Ordoñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf.:(593) 07 407 5917 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571616/ 07 2584242 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, 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, Tel. (593) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel. (593) 06 2610374.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	159	**1.199**

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Tramite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/07/2018.
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA DE DIVISÓN 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