

Art 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																	
de 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 canal de atención o el canal de acceso a la información del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Forma de atención de respuesta (Email, Docs, Sondeos)	Tiempo estimado de respuesta (en días hábiles)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Destinatarios de los servicios: personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio (Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y descripción manual))	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar en por ventallas, oficinas, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono instalación)	Servicio Automatizado (DINIA)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública	Presencialmente en la sede General Sucursales CFN a nivel nacional, o acceder al portal web de CFN B.P. y seleccionar la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: http://www.cfn.ec o acceder a la sección: http://www.cfn.ec/portal-web	Ingresar a la página web y completar los datos requeridos	Validación de datos y cancelación del requerimiento	Gratis	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00	Acorde al requerimiento.	Personas naturales o jurídicas, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.ec en www.cfn.ec/portal-web	Página web y personalmente en la Sede Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	http://www.cfn.ec	16	11
2	Consulta el estado de cuenta de su crédito	Revisar la lista de amortización actualizada	Con los servicios de CFN BANKING puede acceder o consultar en línea todo lo que necesite sobre el estado de su crédito de forma rápida, cómoda y segura.	Oficina de atención y atención telefónica en forma personal o mediante correo electrónico.	Validación de datos, interpretación del préstamo, generación de clave personal, suscripción del acuerdo de responsabilidades y entrega de clave personal al cliente.	Gratis	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.ec en www.cfn.ec/banking o www.cfn.ec/portal-web	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	http://www.cfn.ec	http://www.cfn.ec	1	7
3	Recibo de pagos realizados	Solicitudes en línea	Consulte en el portal de atención de los servicios financieros y no financieros de CFN vigentes a todos los requerimientos.	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.	Gratis	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.ec	Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional	NO	http://www.cfn.ec	http://www.cfn.ec	102	4 361
4	Asesoría al Empresario	Asistencia Técnica (Programa de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programa de Educación Financiera - PEF), apoyo en Fideicomiso y Fideicomiso Interinstitucional a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiere acceder al Programa de Educación Financiera - PEF, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por correo.	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 envíe una comunicación a las sucursales CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	Gratis	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Acorde al requerimiento.	Personas naturales o jurídicas, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.ec	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con las requerimientos	NO	http://www.cfn.ec	http://www.cfn.ec	621	8 510
5	Asesoría Técnica (Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC), apoyo en Fideicomiso y Fideicomiso Interinstitucional a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiere acceder al Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC, puede acceder personalmente o mediante una comunicación por correo.	Se requiere una comunicación formal (o un correo electrónico solicitando el despliegue del Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC). Se 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 envíe una comunicación a las sucursales CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	Gratis	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.ec	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con las requerimientos	NO	http://www.cfn.ec	http://www.cfn.ec	840	9 799
6	Solicitud de información vía web	Requisitos, características y condiciones que siguen CFN B.P. a través del portal web y correo electrónico.	Acceder al portal web de CFN B.P. y seleccionar la opción: Solicitud de información. Link: http://www.cfn.ec o acceder al sitio web de información	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.	Gratis	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Sin (E) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Personas naturales o jurídicas, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.ec	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.ec	3	3
7	Solicitud de Financiamiento	Consulte en atención las solicitudes de financiamiento analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiere un financiamiento de los productos que mantiene en CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por correo.	Toda persona natural o jurídica que requiere financiamiento de los productos que mantiene en CFN, puede acceder en forma personal presentando los requisitos generales y específicos establecidos.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente. 2. Revisión documentación aceptada. 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.	Gratis	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes nuevos y clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.ec	Atención en oficinas	NO	http://www.cfn.ec	N/A	115	923
8	Solicitud de Solución de Pago	Consulte en atención las solicitudes de refinanciamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiere un refinanciamiento de los productos que mantiene en CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por correo.	Toda persona natural o jurídica que requiere un refinanciamiento de los productos que mantiene en CFN, puede acceder en forma personal presentando los requisitos generales y específicos establecidos.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente. 2. Revisión documentación aceptada. 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.	Gratis	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.ec	Atención en oficinas	NO	http://www.cfn.ec	N/A	38	368
9	Solicitud de Liberación de Garantías	Consulte en atención las solicitudes de liberación del cliente y analizar la cobertura de riesgo total.	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 correo.	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 correo.	1. Recepción de solicitudes de requerimiento del cliente. 2. Solicitar la villa Morita (excepto CFN controlada) 3. Revisión documentación aceptada (Informe Morita o Informe Financiera) 4. Agendar a los diversos comités. 5. Se envía lista de garantías a liberación para proceder con la liberación.	Gratis	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.ec	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	166	1 365
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/08/2019																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): GERENCIA DE DIVISION 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: diego@cfn.ec																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 363 3700 Ext. 3040																	