

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

g) 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 procedimiento que sigue el ciudadano para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (Se describen 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 (Días, Horas, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personas Médicas) | 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/o descripción manual) | Tiempo de canales disponibles de atención (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 acumulado |
|-----|---|---|--|--|---|--|----------|--|--|---|--|---|-------------------------------|---|---|---|--|
| 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 dependencias a la opción: Solicitud de información pública/ http://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ https://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ | Personalmente en la matriz Guayaquil, sucursales CFN a nivel nacional. o Acceder al portal web de CFN B.P. y dependencias a la opción: Solicitud de información pública/ http://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ https://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ | Validación de datos y canalización del requerimiento. | De lunes a viernes de 8H30 a 17H00 | Gratuito | Acorde al requerimiento. | Personas natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | http://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ | Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional | NO | N/A | http://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ | 12 | 63 |
| 2 | Consulta el estado de cuenta de su crédito | Revisa la tabla de amortización actualizada | Con los servicios de CFN BANKING podrá acceder a consultar en línea todo lo que necesite sobre el estado de su crédito de forma rápida, cómoda y segura. | Obtenga en caso o con contraseña asociándose en forma personal a nuestras oficinas a nivel nacional, con una copia de solicitud de acceso al servicio, e ingrese a través de la página web, link Internet Banking y cada una de las funcionalidades. | Validación de datos, incorporación al sistema, generación de clave personal, aceptación 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 | http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-linea/ | Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional | SI | http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-linea/ | 0 | 7 | |
| 3 | Recebo de pagos realizados | Recebo de pagos realizados | Recebo de pagos realizados | Recebo de pagos realizados | Recebo de pagos realizados | 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/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-linea/ | Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional | NO | http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-linea/ | 984 | 5.345 | |
| 4 | Asesoría al Empresario | Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF), apoyo en Fides 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. | 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, en un tiempo de atención. | 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 autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido. | De lunes a viernes de 8H30 a 17H00 | Gratuito | Acorde al requerimiento. | Personas natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general | Quito y Guayaquil, con cobertura nacional. | http://www.cfn.fin.ec/programas-de-asistencia-tecnica-masiva/ | Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerimientos | NO | http://www.cfn.fin.ec/programas-de-asistencia-tecnica-masiva/ | 304 | 8.814 | |
| 5 | Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC) | Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC), apoyo en Fides 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. | 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, en un tiempo de atención. | 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 autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido. | De lunes a viernes de 8H30 a 17H00 | Gratuito | Acorde al requerimiento. | Personas natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general | Quito y Guayaquil, con cobertura nacional. | http://www.cfn.fin.ec/programas-de-asistencia-tecnica-masiva/ | Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerimientos | NO | http://www.cfn.fin.ec/programas-de-asistencia-tecnica-masiva/ | 216 | 10.015 | |
| 6 | Solicitud de información vía web | Enviar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P., a través del portal web y correo electrónico. | Acceder al portal web de CFN B.P. y dependencias a la opción: Solicitud de información. http://www.cfn.fin.ec/portal/informacion-publica/ | Descripción de la solicitud puntual del servicio que desea recibir información. | 1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2. Revisión documentación requerida. 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 devolución de la documentación presentada al cliente. | De Lunes a Viernes de 8H30 a 17H00 | Gratuito | Solo (B) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales. | Personas 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-refinanciamiento/ | 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-refinanciamiento/ | 21 | 24 |
| 7 | Solicitud de Refinanciamiento | Consiste en atender las solicitudes de refinanciamiento y analizar la documentación presentada. | Toda persona natural o jurídica que requiera un refinanciamiento de los productos 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 los productos que mantiene la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito. | 1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2. Revisión documentación requerida. 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 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 | http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-refinanciamiento/ | Atención en oficinas | NO | http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-refinanciamiento/ | NA | 72 | 995 |
| 8 | 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 la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito. | 1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2. Revisión documentación requerida. 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. Instruir 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 | http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-refinanciamiento/ | Atención en oficinas | NO | http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-refinanciamiento/ | NA | 18 | 388 |
| 9 | Solicitud de Liberación de Garantías | Consiste en atender la solicitud de liberación del cliente y analizar la documentación 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 refinanciamiento del cliente. 2. Solicitar la vida Médica (registro CFN (control) y 2. Revisión documentación requerida (Informe Médico e Información Financiera). 3. Análisis cobertura de riesgo total. 4. Agendar a los diversos comités. 5. Se envía 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 | http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-solicitud-de-refinanciamiento/ | Atención en oficinas | NO | NA | NA | 47 | 1.412 |

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 30/09/2018 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESES |
| 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 ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | diego@cfn.fin.ec |
| NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (03) 393 5700 Ext. 2040 |