

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 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 (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, telefonía institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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 direccionarse a la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: http://www.cfn.fin.ec/formularios/solicitud-acceso-a-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	Gratis	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/formularios/solicitud-acceso-a-la-informacion-publica/	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud de acceso a la información pública	5	79
2	Consulta el estado de cuenta de su crédito	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 su usuario y contraseña acercándose en forma personal a nuestras oficinas a nivel nacional, con una carta de solicitud de acceso al servicio; o 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	Gratis	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	CFN Banking	CFN Banking	0	9
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 según 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, o vía correo electrónico.	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, o vía correo electrónico, en ningún tipo de requisito.	Se procede a tomar los datos personales del solicitante, se los registra en el sistema Cédex.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00	Gratis	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, Tel: (593) 04 256 0888 (593) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, República SA, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (593) 02 393 5700 (593) 02 393 5800, Link: http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario	Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional	NO	Requisitos para acceder a un crédito	Asesoría al Empresario	425	7.857
7	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - FEFs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - FEFs), apoyo en Ferias y Eventos institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiere acceder a los Programas de Educación Financiera - FEFs, 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 - FEFs. Con la aprobación se genera el programa requerido.	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)	Gratis	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, Tel: (593) 04 256 0888 (593) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, República SA, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (593) 02 393 5700 (593) 02 393 5800, Link: http://www.cfn.fin.ec/asesoria-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerimientos	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	360	9.836
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 institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiere 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 - PDCs. Con la aprobación se genera el programa requerido.	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)	Gratis	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, Tel: (593) 04 256 0888 (593) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, República SA, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (593) 02 393 5700 (593) 02 393 5800, Link: http://www.cfn.fin.ec/asesoria-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerimientos	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	94	11.431
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 electrónico.	Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse a la opción: Solicitud de información. Link: http://www.cfn.fin.ec/formularios/solicitud-de-informacion	Descripción de la solicitud puntual de 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	Gratis	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/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	Solicitud de información vía web	6	67
10	Solicitud de Financiamiento	Consiste en atender las solicitudes de financiamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiere un financiamiento, puede acceder de manera personal	Toda persona natural o jurídica que requiere un 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 diversos comités. 7. Aprobación del crédito en el sistema Cédex, o devolución de la documentación presentada al cliente.	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h30	Gratis	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, Tel: (593) 04 256 0888 (593) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, República SA, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (593) 02 393 5700 (593) 02 393 5800, Sucursal María Cabe U8 Av. 2, Vía a Babahoyo, edifi. Universidad, Tel: (593) 05 2679414 (593) 04 2679414, Sucursal Cuenca Av. Ochofías Lasso y Guaymas Edificio Anillo P18, Tel: (593) 07 407 5017, Sucursal Loja Juan José Poma entre José Antonio Egagayay y Colón, Tel: (593) 07 251616 (593) 07 2582402, Sucursal Machala Prohiviera entre Janyir y Tarpa, Tel: (593) 07 293 7900, Sucursal Rosabamba - Vialto 21 - 40 y García Moreno, Tel: (593) 05 2942917, Sucursal Ambato - Simón Bolívar 21-05 y Guayaquil Requena, Tel: (593) 03 2421315, Sucursal Esmeraldas - Sucre entre Quilay y Rocana, Tel: (593) 06042920, Sucursal Ibarra - Bolívar 11-06 y Guayaquil Esquina Tel: (593) 06 2610374	Atención en oficinas	NO	Solicitud de Financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	57	1.175
11	Solicitud de Solución de Pago	Consiste en atender las solicitudes de refinanciamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiere 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 requiere 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 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 diversos comités. 7. Instrumentar la solución aprobada	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 Matriz - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (593) 04 256 0888 (593) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, República SA, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (593) 02 393 5700 (593) 02 393 5800, Sucursal María Cabe U8 Av. 2, Vía a Babahoyo, edifi. Universidad, Tel: (593) 05 2679414 (593) 04 2679414, Sucursal Cuenca Av. Ochofías Lasso y Guaymas Edificio Anillo P18, Tel: (593) 07 407 5017, Sucursal Loja Juan José Poma entre José Antonio Egagayay y Colón, Tel: (593) 07 251616 (593) 07 2582402, Sucursal Machala Prohiviera entre Janyir y Tarpa, Tel: (593) 07 293 7900, Sucursal Rosabamba - Vialto 21 - 40 y García Moreno, Tel: (593) 05 2942917, Sucursal Ambato - Simón Bolívar 21-05 y Guayaquil Requena, Tel: (593) 03 2421315, Sucursal Esmeraldas - Sucre entre Quilay y Rocana, Tel: (593) 06042920, Sucursal Ibarra - Bolívar 11-06 y Guayaquil Esquina Tel: (593) 06 2610374	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	16	454

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - L.O.T.I.P.

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
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 mantenga a favor de CFN, puede acceder en forma personal, o mediante una comunicación por escrito.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Recepción de solicitudes de requerimiento del cliente. 2.Solicitar la vista técnica (excepto CFN construye) 2.Revisión documentación receptada (informe técnico e información financiera). 3.Análisis cobertura de riesgo total. 4.Agardar a los diversos correos. 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	<p>Oficina Matiz - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Píscarita, Tel: (05) 04 266 0388 / (05) 04 266 1886</p> <p>Oficina Principal - Caba Itaque 38 A, entre Av. Nueva Unidad y Corina, Edificio Páramo 2, Tel: (05) 02 383 5700 / (02 383 5889</p> <p>Sucursal Manabí Calle 18 A, Av. 1 de Noviembre, vda. Urubantana, Tel: (05) 05 2979734 / (05 2979641</p> <p>Sucursal Cuenca: Av. Ochocha Lanes / Ochocha Edificio Astillero Pb, Tel: (05) 07 407 5017</p> <p>Sucursal Loja: Juan José Páez entre José Antonio Espigares y Colón, Tel: (05) 07 2571616 / (7 2584242</p> <p>Sucursal Machala: Píscarita entre J. Tanga, Tel: (05) 07 293 7900</p> <p>Sucursal Rotterdam: Veloz 21 - 4to. Esquina Moreno, Tel: (05) 03 2942977</p> <p>Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 / Guayaquil sequeña, Tel: (05) 03 2421319</p> <p>Sucursal El Embarcadero: Sucre entre Cacha y Ríocana, Tel: (05) 06242070</p> <p>Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 / Guayaquil Espartero, Tel: (05) 08 2610274</p>	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	39	1.564
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/12/2018											
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:						scordova@cfn.fin.ec											
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 393 5700 Ext. 1124											