

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	HABILITACIÓN DE ACCESOS PARA LOS SISTEMAS ESPECIALIZADOS DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR POR BLOQUEO
<b>Institución</b>	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
<b>Descripción</b>	<p>Trámite orientado a habilitar los accesos a los sistemas de quienes están registrados como usuarios autorizados de la(s) cuenta(s) corriente(s) y han sido bloqueadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresar 3 veces erróneamente la clave de acceso al portal de servicios electrónicos.</li><li>• Ingresar erróneamente la clave OTP, remitida al correo electrónico y celular del usuario, cuando este realiza operaciones financieras.</li><li>• Ingresar erróneamente las preguntas de seguridad, solicitadas por el sistema.</li><li>• Al no registrar actividad en un periodo superior a 45 días (suspendidos por inactividad).</li></ul>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Instituciones financieras, entidades financieras públicas, entidades participantes en el mercado de valores, instituciones del Sector de la Economía Popular y Solidaria que mantienen cuentas corrientes en el Banco Central del Ecuador y cuyas claves de acceso a los sistemas han sido bloqueadas, lo que no permite que accedan a los sistemas especializados.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clave de acceso a los Sistemas Especializados del BCE habilitada</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de solicitud de habilitación de clave, suscrito con firma electrónica por la máxima autoridad</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombramiento de la máxima autoridad en caso de no registrar firma en la cuenta corriente.</li></ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Autogestión del usuario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingresar al siguiente link: <b>https://fsnp.bce.fin.ec;</b> para acceso tanto por la red privada como la red pública <b>https://fsnppublico.bce.fin.ec;</b> para acceso solo por la red pública</li><li>2. Dar clic en la opción "¿Desea desbloquear el usuario?".</li><li>3. Ingresar el usuario registrado durante el proceso de enrolamiento al sistema.</li><li>4. Responder a una de las preguntas de desafío registradas en el enrolamiento.</li><li>5. Dar clic en el "Desbloquear Usuario.</li><li>6. Una vez habilitado el "Usuario", se deberá proceder a ingresar la clave correcta, en caso de no recordar su clave puede acceder a la opción "No recuerda o desea cambiar clave".</li></ol> <p><b>Trámite en línea:</b></p> <p>Los usuarios de la entidad o institución, que mantienen claves de acceso a los sistemas de consultas/servicios e-sigef y han sido bloqueadas; así como, los usuarios que mantienen claves de acceso a</p>

los sistemas de consulta y/o movimiento y se encuentran suspendidas por inactividad, deberán enviar el correspondiente oficio de habilitación de clave, al correo: [atencionciudadana@bce.ec](mailto:atencionciudadana@bce.ec).

Los modelos de los documentos requeridos por tipo de entidad o institución, podrán ser descargados de las opciones expuestas en la sección "FORMATOS Y ANEXOS".

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

En las oficinas del Banco Central del Ecuador de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Lunes a viernes de 08h30 a 15h30

Base Legal

- [Código Orgánico Monetario y Financiero](#). Art. 103, 104.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Subgerencia de Educación Monetaria y Atención a la Ciudadanía

**Correo Electrónico:** [atencionciudadana@bce.ec](mailto:atencionciudadana@bce.ec)

**Teléfono:** 023938600 ext 0

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	235
2025	07	0	321
2025	06	0	136
2025	05	0	347
2025	04	0	300
2025	03	0	282
2025	02	0	227
2025	01	0	271
2024	12	0	289
2024	11	0	299
2024	10	0	388
2024	09	0	267
2024	08	0	265
2024	07	0	358
2024	06	0	232
2024	05	0	213
2024	04	0	160

2024 Año	03 Mes	0 Volumen de Quejas	162 Volumen de Atenciones
2024	02	0	232
2024	01	0	259
2023	12	0	415
2023	11	0	360
2023	10	0	239
2023	09	0	378
2023	08	0	248
2023	07	0	218
2023	06	0	415
2023	05	0	414
2023	04	0	464
2023	03	0	408
2023	02	0	785
2023	01	0	312
2022	12	0	4285
2022	11	0	373
2022	10	0	416
2022	09	0	273
2022	08	0	276
2022	07	0	369
2022	06	0	888
2022	05	0	289
2022	04	0	313
2022	03	1	435
2022	02	0	211
2022	01	0	142
2021	12	0	237
2021	11	0	133
2021	10	0	177
2021	09	0	238
2021	08	0	262

2021 Año	07 Mes	0 Volumen de Quejas	173 Volumen de Atenciones
2021	06	0	315
2021	05	0	209
2021	04	0	224
2021	03	0	289
2021	02	0	258
2021	01	0	186
2020	12	0	320
2020	11	0	265
2020	10	0	267
2020	09	0	229
2020	08	0	198
2020	07	0	240
2020	06	0	269
2020	05	0	220
2020	04	0	190
2020	03	0	95
2020	02	0	172
2020	01	0	212
2019	12	0	292
2019	11	0	353
2019	10	0	609
2019	09	0	508
2019	08	0	451
2019	07	0	1197
2019	06	0	1393
2019	05	7	1311
2019	04	0	1135
2019	03	0	1427
2019	02	0	43
2019	01	0	67
2017	12	0	862

Registro Único de Trámites y Regulaciones	
Código de Trámite: BCE-002-11-04	Página 5 de 5