

Información de Trámite

Nombre Trámite	HABILITACIÓN DE ACCESOS PARA LOS SISTEMAS ESPECIALIZADOS DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR POR BLOQUEO
Institución	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Descripción	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: • Ingresar 3 veces erróneamente la clave de acceso al portal de servicios electrónicos. • Ingresar erróneamente la clave OTP, remitida al correo electrónico y celular del usuario, cuando este realiza operaciones financieras. • Ingresar erróneamente las preguntas de seguridad, solicitadas por el sistema. • Al no registrar actividad en un periodo superior a 45 días (suspendidos por inactividad).
¿A quién está dirigido?	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. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Clave de acceso a los Sistemas Especializados del BCE habilitada
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: • Oficio de solicitud de habilitación de clave, suscrito con firma electrónica por la máxima autoridad Requisitos Específicos: En caso de no registrar firma en la cuenta corriente • Nombramiento de la máxima autoridad.

¿Cómo hago el trámite?

Autogestión del usuario:

1. Ingresar al siguiente link:

<https://fsnp.bce.fin.ec>; para acceso tanto por la red privada como la red pública

<https://fsnppublico.bce.fin.ec>; para acceso solo por la red pública

2. Dar clic en la opción “¿Desea desbloquear el usuario?”.

3. Ingresar el usuario registrado durante el proceso de enrolamiento al sistema.

4. Responder a una de las preguntas de desafío registradas en el enrolamiento.

5. Dar clic en el “Desbloquear Usuario”.

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".

Trámite en línea:

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 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.

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?

Lunes a viernes de 08h30 a 15h30. Acercarse a las oficinas del BCE:

- **Matriz Quito:** Av. 10 de agosto N11-409 y Briceño, PB edificio matriz.
- **Guayaquil:** 09 de Octubre #200 entre Pedro Carbo y Panamá.
- **Cuenca:** Calle Larga y Huaynacapac.

Sin restricción de horario:

correo: atencionciudadana@bce.ec.

- En el caso de solicitudes ingresadas a partir de las 16:45, se atenderán el siguiente día hábil.

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

Teléfono: 023938600 ext 0

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	0	187
2026	06	0	134
2026	05	0	160
2026	04	0	308
2026	03	0	242
2026	02	0	243
2026	01	0	170
2025	12	0	342
2025	11	0	310
2025	10	0	215

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	326
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	03	0	162
2024	02	0	232
2024	01	0	259
2023	12	0	415
2023	11	0	360
2023	10	0	239

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	0	238
2021	08	0	262
2021	07	0	173
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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