

# Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DIRECTAMENTE DEL USUARIO FINANCIERO
Institución	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
Descripción	<p><b>Atención a quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información del usuario financiero derivadas de los productos y servicios institucionales.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Atender, verificar, analizar, gestionar y responder motivadamente quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias, del usuario financiero derivadas de los productos y servicios institucionales, así como solicitudes de acceso a la información pública institucional, requeridas por el público en general, sin contravenir lo estipulado en el Código Orgánico Financiero.</p>
¿A quién está dirigido?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usuarios personas naturales: Personas mayores de 18 años y/o sus representantes legales.</li><li>• Usuarios personas jurídicas: Personas jurídicas que se encuentren bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías y/o Instituciones del Sistema Financiero Nacional o Privado.</li><li>• Usuarios entidades gubernamentales: Entidades Gubernamentales, usuarias de la Institución.</li><li>• Usuarios entidades ONGs: Organizaciones no Gubernamentales, usuarias de la Institución.</li></ul> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<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>• Respuesta motivada al Usuario Financiero respecto a queja interpuesta</li></ul>
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b> Alguno de los siguientes requisitos, según el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio /Solicitud de atención de reclamo por parte de los usuarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos.</li></ul>

## ¿Cómo hago el trámite?

1. Presentar queja, reclamo, denuncia o sugerencia, por parte del usuario financiero mediante los diferentes canales oficiales institucionales.
2. Recibir el acuse de ingreso de queja.
3. Recibir respuesta motivada de la queja presentada en máximo 15 días a nivel nacional o 60 días si es del extranjero.

**Correo Electrónico:** Cliente remite correo electrónico a **reclamos@cfn.fin.ec** indicando el reclamo, queja, denuncia o sugerencia, se adjunta documentación relacionada con el trámite y documentación personal del usuario como cédula si es persona natural, y si es persona jurídica copia de RUC, copia de nombramiento del representante legal y cédula.

**En línea página web:** <https://www.cfn.fin.ec/denuncias-y-reclamos/>

**Presencial:** El usuario o cliente se acerca lleva el formulario impreso u oficio dirigido a la Unidad de Reclamos, detallando el reclamo, sugerencia, queja, o denuncia adjuntando sus documentos personales. como cédula si es persona natural, y si es persona jurídica copia de RUC, copia de nombramiento del representante legal y cédula.

### Canales de atención:

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

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- Matriz Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, 04-259 1800 ext. 4742. Horario Lunes a Viernes 8H30 - 17H00.
- Sucursal Quito: Av. Iñaquito, entre Av. Naciones Unidas y Korea, ext. 02-3935700 ext. 2457. Horario Lunes a Viernes 8H30 - 17H00.

## Base Legal

- [Codificación de la Superintendencia de Bancos, Tomo IV, Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Capítulo V.- De la Protección al Usuario Financiero. Art. 7.](#)

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Unidad de Reclamos

**Correo Electrónico:** [reclamos@cfn.fin.ec](mailto:reclamos@cfn.fin.ec)

**Teléfono:** 042591800 ext 4412

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	1

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	2
2025	10	0	2
2025	09	0	0
2025	08	0	1
2025	07	0	4
2025	06	0	11
2025	05	0	0
2025	04	0	2
2025	03	0	3
2025	02	0	3
2025	01	0	3
2024	12	0	0
2024	11	0	2
2024	10	0	0
2024	09	0	0
2024	08	0	0
2024	07	0	0
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	0
2024	03	0	0
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	11	0	2
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	1
2023	06	0	1
2023	05	0	3
2023	04	0	6
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	1
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	2
2022	03	0	1
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	1

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	11	0	3
2021	10	0	2
2021	09	0	4
2021	08	0	2
2021	07	0	2
2021	06	0	0
2021	05	0	0
2021	04	0	1
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	12	0	7
2020	11	0	0
2020	10	0	3
2020	09	0	2
2020	08	0	2
2020	07	0	0
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	0
2020	01	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	12	11	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2019	09	0	1
2019	08	0	0
2019	07	0	2
2019	06	0	0
2019	05	0	0
2019	04	0	0
2019	03	0	2
2019	02	0	0
2019	01	0	1
2018	10	3	3
2018	09	1	1
2018	08	0	0
2018	07	4	4
2018	06	0	0
2018	05	0	0
2018	04	0	0
2018	03	0	0
2018	02	1	1
2018	01	0	0