

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECTAMENTE DEL USUARIO FINANCIERO
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
<b>Descripción</b>	<p>Trámite orientado a atender las reclamaciones que presentan los clientes de la Institución directamente a la Unidad de Reclamos.</p> <p>Atención de Reclamaciones.- El usuario financiero solicita la restitución de un interés o un derecho (solicita revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada), en relación con acciones u omisiones que supongan un perjuicio para el reclamante, por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección del usuario financiero o de las buenas prácticas y usos financieros.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usuarios personas naturales: Personas mayores de 18 años.</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>
<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>• Respuesta motivada al Usuario Financiero respecto a reclamación interpuesta</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Oficio /Solicitud de atención de reclamo por parte de los usuarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos</p>

### ¿Cómo hago el trámite?

1. Presentar su reclamación a través del formulario en el buzón de quejas y sugerencias, o por medio de un oficio o correo electrónico a la Unidad de Reclamos, o través de la página web institucional.
2. Recibir el acuse de ingreso de reclamación.
3. Recibir respuesta motivada de la reclamación 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 entrega 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  
**Teléfono:** 042591800 ext 4412

### Transparencia

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	1
2025	10	0	0
2025	09	0	0
2025	08	0	1
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0
2025	02	0	0
2025	01	0	0
2024	12	0	0
2024	11	0	0
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	0
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	3
2023	01	0	1
2022	12	0	5
2022	11	0	1
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	1
2022	07	0	1
2022	06	0	2
2022	05	0	4
2022	04	0	0
2022	03	0	1
2022	02	0	0
2022	01	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	12	0	0
2021	11	0	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	1
2021	05	0	33
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	10	0	1
2020	09	0	0
2020	08	0	0
2020	07	0	2
2020	06	0	5
2020	05	0	1
2020	04	0	4
2020	03	0	0
2020	02	0	1
2020	01	0	6
2019	11	1	0
2019	10	0	1

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	09	0	2
2019	08	0	3
2019	07	0	2
2019	06	0	1
2019	05	0	4
2019	04	0	4
2019	03	0	5
2019	02	0	7
2019	01	0	3
2018	10	5	5
2018	09	5	5
2018	08	7	7
2018	07	6	6
2018	06	12	12
2018	05	13	13
2018	04	6	6
2018	03	5	5
2018	02	8	8
2018	01	6	6