

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE DENUNCIAS RECIBIDAS DIRECTAMENTE DEL USUARIO FINANCIERO
Institución	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
Descripción	<p>Trámite orientado a atender las denuncias que presentan los clientes de la Institución directamente a la Unidad de Atención de Reclamos.</p> <p>Atención de Denuncias.- Es la acción y efecto de denunciar, avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad del ejercicio público. La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial o de forma pública.</p> <p>Tiene como propósito incrementar la efectividad en la atención y canalización de quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso de información pública, interpuestas por usuarios financieros, derivadas de los productos y servicios institucionales, en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Derechos del usuario y la Normativa CFN B.P.</p>
¿A quién está dirigido?	<p>Personas mayores de 18 años.</p> <p>Personas jurídicas que se encuentren bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías y/o Instituciones del Sistema Financiero Nacional o Privado.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta motivada al usuario financiero • Denuncia Atendida
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: 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?	<p>1 Presentar su denuncia a través del formulario en el buzón de quejas y sugerencias, o por medio de un oficio o correo electrónico a la Unidad de Atención de Reclamos, o a través de la página web institucional.</p> <p>2 Recibir el acuse de ingreso de denuncia.</p> <p>3 Recibir respuesta motivada de la denuncia presentada en máximo 15 días a nivel nacional o 60 días si es del extranjero.</p> <p>Correo Electrónico: Cliente remite correo electrónico a denuncias@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.</p> <p>En línea página web: https://www.cfn.fin.ec/denuncias-y-reclamos/</p> <p>Presencial: El usuario o cliente entrega formulario impreso u oficio dirigido a la Gerencia de Atención a 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.</p> <p>Canales de atención: Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>

¿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 - 17H

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: Gerencia de Atención de Reclamos
Correo Electrónico: denuncias@cfn.fin.ec
Teléfono: 042-591800

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	0
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	0	0
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	0
2023	01	0	3
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	2
2022	02	0	0
2022	01	0	0
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	0
2021	05	0	0
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	10	0	0
2020	09	0	0
2020	08	0	0
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
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0

2019 Año	09 Mes	0 Volumen de Quejas	0 Volumen de Atenciones
2019	08	0	1
2019	07	0	0
2019	06	0	2
2019	05	0	0
2019	04	0	0
2019	03	0	1
2019	02	0	1
2019	01	0	1
2018	10	0	0
2018	09	4	4
2018	08	1	1
2018	07	0	0
2018	06	0	0
2018	05	1	1
2018	04	1	1
2018	03	0	0
2018	02	3	3
2018	01	3	3
2017	12	9	9