

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SUGERENCIAS DEL USUARIO FINANCIERO
Institución	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
Descripción	Servicio orientado a atender sugerencias, en relación a los servicios, instalaciones y atención proporcionados por la Corporación Financiera Nacional B.P. Que 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.
¿A quién está dirigido?	• Personas mayores de 18 años. • Personas jurídicas que se encuentren bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías y/o Instituciones del Sistema Financiero Nacional o Privado. • Entidades Gubernamentales, usuarias de la Institución. • Organizaciones no Gubernamentales, usuarias de la Institución. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Respuesta motivada al Usuario Financiero respecto a sugerencia interpuesta • Sugerencia Atendida
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Oficio /Solicitud de atención de reclamo por parte de los usuarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos Requisitos Específicos:

¿Cómo hago el trámite?

1. Presentar su sugerencia a través del formulario en el buzón de quejas y sugerencias, mediante oficio o correo electrónico dirigido a la Unidad de Reclamos, o a través de la página web institucional www.cfn.fin.ec.
2. Recibir acuse de recibo de ingreso de sugerencia.
3. Recibir respuesta motivada de la atención a la sugerencia presentada, en un periodo máximo de 15 días a nivel nacional, o 60 días si es sugerencia de procedencia extranjera.

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, 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. 1 .](#)

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
-----	-----	-------------------	-----------------------

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	0
2026	01	0	0
2025	12	0	0
2025	11	0	0
2025	10	0	0
2025	09	0	0
2025	08	0	0
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	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	0
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	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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	11	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	10	0	0
2019	09	0	0
2019	08	0	0
2019	07	0	0
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	1	1
2018	09	1	1
2018	08	1	1
2018	07	1	1
2018	06	0	0
2018	05	5	5
2018	04	0	0
2018	03	0	0
2018	02	0	0
2018	01	1	1
2017	12	5	5