

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE SUGERENCIAS DEL USUARIO FINANCIERO
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
<b>Descripción</b>	<p>Servicio orientado a atender sugerencias, en relación a los servicios, instalaciones y atención proporcionados por la Corporación Financiera Nacional B.P.</p> <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.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personas mayores de 18 años.</li><li>• 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>• Entidades Gubernamentales, usuarias de la Institución.</li><li>• 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> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta motivada al Usuario Financiero respecto a sugerencia interpuesta</li><li>• Sugerencia Atendida</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> <hr/> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <hr/>

## ¿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](http://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](mailto: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](mailto:reclamos@cfn.fin.ec)  
**Teléfono:** 042591800 ext 4412

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2026	03	0	0
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	03	0	0
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2019	11	0	0
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