

## Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
<b>Descripción</b>	<p>Servicio orientado a que el Usuario reciba una comunicación formal con una respuesta, respecto a su Solicitud de Acceso a Información Pública y anexos correspondientes, exceptuando las solicitudes de información de productos o servicios que sean competencia de la Gerencia de Productos y Servicios (Asesoría al Empresario).</p> <p>Si no fuere facultad de la institución o no existieren datos referentes a la Solicitud del usuario, de igual manera se lo expresa sustentadamente en la comunicación en referencia.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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><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>Comunicación formal a la solicitud de Acceso a Información Pública</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></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>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Proceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Recibir el acuse de ingreso de denuncia.</li> <li>Recibir respuesta motivada de la denuncia presentada en máximo 15 días a nivel nacional o 60 días si es del extranjero.</li> </ol> <p><b>Correo Electrónico:</b> Cliente remite correo electrónico a <b>denuncias@cfn.fin.ec</b> 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><b>En línea página web:</b> <a href="https://www.cfn.fin.ec/denuncias-y-reclamos/">https://www.cfn.fin.ec/denuncias-y-reclamos/</a></p> <p><b>Presencial:</b> 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><b>Canales de atención:</b> Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	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:** Gerencia de Atención de Reclamos  
**Correo Electrónico:** [denuncias@cfn.fin.ec](mailto: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	2
2023	02	0	1
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 Año	05 Mes	0 Volumen de Quejas	0 Volumen de Atenciones
2022	04	0	0
2022	03	0	0
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	1
2020	08	0	4
2020	07	0	1
2020	06	0	3
2020	05	0	7
2020	04	0	1
2020	03	0	0
2020	02	0	3
2020	01	0	2
2019	12	0	10
2019	11	0	0
2019	10	0	3
2019	09	0	2
2019	08	0	0

2019 Año	07 Mes	0 Volumen de Quejas	1 Volumen de Atenciones
2019	06	0	1
2019	05	0	2
2019	04	0	3
2019	03	0	0
2019	02	0	3
2019	01	1	0
2018	10	1	1
2018	09	6	6
2018	08	5	5
2018	07	2	2
2018	06	3	3
2018	05	1	1
2018	04	0	0
2018	03	0	0
2018	02	1	1
2018	01	0	0
2017	12	11	11