

# 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.</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></p> <p>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></p> <p>Acceder a beneficio o servicio.</p> <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>                                                                                                                                                     |

### ¿Cómo hago el trámite?

**Proceso:**

- 1 Presentar su solicitud a través del formulario de quejas y reclamos, o por medio de un oficio o correo electrónico a la Unidad de Reclamos, o a través de la página web institucional.
- 2 Recibir el acuse de ingreso de solicitud.
- 3 Recibir respuesta motivada de la solicitud de acceso a la información pública, presentada en el término máximo 10 días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.

**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](mailto:reclamos@cfn.fin.ec)

**Teléfono:** 042591800 ext 4412

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 06  | 0                 | 3                     |
| 2026 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2026 | 04  | 0                 | 0                     |
| 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                 | 1                     |
| 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                     |

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

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 05  | 0                 | 0                     |
| 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                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 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 | 07  | 0                 | 1                     |
| 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                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2018 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2018 | 02  | 1                 | 1                     |
| 2018 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2017 | 12  | 11                | 11                    |