



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR

**RESOLUCIÓN N° SB-CGPYCG-2015-010
29 DE DICIEMBRE DE 2015**

**JOSÉ SÁNCHEZ MACÍAS
COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN
Y CONTROL DE GESTIÓN**

CONSIDERANDO:

QUE el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de actividades económicas de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas con el propósito que sus actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan el interés general;

QUE el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

QUE el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador otorga a los ciudadanos el derecho a dirigir quejas y peticiones de manera individual y colectiva a las autoridades y por ende, a recibir atención y respuestas motivadas;

QUE en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero;

QUE el numeral 16 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, dispone a la Superintendencia de Bancos proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver controversias dentro del ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control;

QUE el numeral 3 del artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone al Superintendente de Bancos dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;

QUE el último inciso del artículo 71 del referido Código Orgánico determina que la Superintendencia de Bancos, para la formación y expresión de su voluntad política y administrativa, no requiere del recurso de un ente distinto ni de la aprobación de sus actos por parte de otros órganos o instituciones del Estado;

QUE el artículo 156 del mencionado Código Orgánico Monetario y Financiero prevé que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en dicho cuerpo legal;

Quito
Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

Guayaquil
Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca
Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo
Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810

www.sbs.gob.ec



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

QUE el artículo 157 *ibídem*, señala que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante el organismo de control para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados;

QUE mediante resolución No. SB-2015-663 de 17 de agosto del 2015, se reformó el Capítulo IV – Procedimiento para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, del Título XX, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos;

QUE mediante resolución No. ADM-2013-11484 de 15 de abril de 2013, se expidió la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el cual fue ratificado mediante resolución No. SB-2015-809 de 15 de septiembre de 2014;

QUE mediante resolución SB-2015-434 de 2 de junio de 2015, el Superintendente de Bancos, delegó al Coordinador General de Planificación y Control de Gestión la suscripción de políticas institucionales de la Superintendencia de Bancos del Ecuador;

QUE es necesario expedir el manual, que permita a los usuarios presentar sus consultas, quejas y reclamos en contra de las entidades controladas, por medio de los canales que la Superintendencia de Bancos ofrezca a la ciudadanía; y,

EN ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

EXPEDIR EL MANUAL PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Artículo 1. Justificación.-

La creación de un manual para la presentación de consultas, quejas y reclamos ante la Superintendencia de Bancos se produce debido al desconocimiento por parte de los usuarios de los sistemas controlados de las disposiciones legales y normativas que rigen su funcionamiento, así como el desconocimiento de los procedimientos a seguir para ejercer sus derechos mediante el organismo de control. De igual manera, es preciso orientar a los usuarios respecto al tipo de consultas quejas y reclamos que pueden ser presentadas ante la Superintendencia, para optimizar recursos en la atención de los mismos en la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario.

Artículo 2. Objetivo.- La creación del manual para la presentación de consultas, quejas y reclamos tiene como objeto que los usuarios de los sistemas controlados por la Superintendencia de Bancos accedan a presentar sus consultas, quejas y reclamos a través de los distintos canales que el organismo de control ha puesto a su disposición, sin que se presenten dilaciones en la tramitación de los mismos, procedimientos duplicados y actividades infructuosas, lo cual optimizará los procesos establecidos y reducirá el tiempo en la atención de los requerimientos presentados.

Quito
Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

Guayaquil
Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca
Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo
Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR

Artículo 3. Alcance.-

El manual para la presentación de consultas, quejas y reclamos, está destinado para uso de los usuarios de los sistemas controlados y para los servidores de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario, la Dirección de Atención al Usuario de la Intendencia Regional de Guayaquil y las unidades que realicen los procesos de Atención al usuario en las Intendencias Regionales de Cuenca y Portoviejo.

Artículo 4. Glosario de términos.-

Balcón de servicios.- Área destinada a la atención presencial de los usuarios de los sistemas controlados.

Consulta.- Es una formulación, por parte de un usuario o tercero autorizado, de una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de cualquier entidad supervisada.

Consultas Escritas.- Son documentos presentados por los usuarios con el objeto de conocer la opinión, no vinculante de la Superintendencia de Bancos, sobre aspectos relacionados con los sistemas controlados y la normativa vigente.

Plazo.- Es el tiempo concedido a las partes para responder, consentir o negar un acto administrativo. Para la contabilización del plazo se tomara en cuenta todos los días calendario, incluidos feriados y fines de semana.

Quejas.- Expresión de insatisfacción presentada ante la Superintendencia de Bancos, con respecto a una inconformidad relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por una institución controlada.

Reporte de estado de titulares de cuentas corrientes.- Es el estado de habilidad o inhabilidad que tiene una persona natural o jurídica dentro del sistema de cuentas corrientes.

Término.- Período de tiempo que concede la Ley o el Juez, para la práctica de cualquier diligencia o acto judicial. Para la contabilización del término se tomara en cuenta únicamente los días laborables.

Usuario.- Es la persona natural o jurídica que accede a la utilización de un servicio en forma gratuita. Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las instituciones controladas pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.

Artículo 5. Casos en los que el usuario puede ingresar una consulta, queja o reclamo ante la Superintendencia de Bancos.-

- ✓ Si tiene una duda sobre la aplicación y alcance de normas legales, reglamentarias o contables relacionadas con los productos o servicios prestados por una entidad controlada.
- ✓ Si se encuentra inconforme con una entidad controlada al no prestarle un producto o servicio conforme a lo acordado.

Quito
Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

Guayaquil
Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca
Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo
Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

- ✓ Cuando considera que la entidad controlada está incumpliendo con la normativa vigente, se encuentra ejecutando actos en contra de la ley y/o incumpliendo instrucciones impartidas por parte de la Superintendencia de Bancos.
- ✓ Cuando sus registros crediticios sean erróneos, sin que usted haya contraído una obligación con una entidad controlada, en la cual sea deudor o codeudor.
- ✓ Cuando su cuenta corriente ha sido inhabilitada de forma errónea por parte de una institución financiera.
- ✓ Cuando no haya recibido atención a su reclamo presentado ante la entidad controlada en el plazo establecido por la normativa, y/o no se encuentre de acuerdo con la respuesta al mismo.
- ✓ Cuando tenga dudas sobre aspectos relacionados con las operaciones de las entidades que conforman los sistemas controlados.

Artículo 6. Procedimiento para presentar consultas.-

6.1 Consultas verbales:

- Acercarse a las oficinas de la Superintendencia de Bancos ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo y tomar un turno para su atención.
- Presentar cédula de ciudadanía original o pasaporte para extranjeros, para el debido registro.
- Plantear su consulta a los funcionarios del balcón de servicios, sobre temas relacionados a la prestación de productos y servicios de las entidades controladas.
- La consulta deberá ser absuelta en un tiempo máximo de quince minutos, o en su defecto, deberá ser direccionada al canal correspondiente.

La atención del balcón de servicios de la Superintendencia de Bancos es de 08H30 a 17H00.

6.2 Consultas escritas:

- Mediante escrito se deberá plantear la consulta dirigida al Superintendente de Bancos o sus delegados, respecto a temas relacionados con el ámbito de control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos.
- Adjuntar copias de cédula de ciudadanía o pasaporte en caso de personas extranjeras.
- Acercarse al balcón de servicios y tomar un turno para que los documentos sean revisados por el funcionario designado, quien autorizará la presentación del documento en las ventanillas de recepción de documentos.

6.3 Consultas virtuales:

- Ingresar a la página web www.sbs.gob.ec/www.superbancos.gob.ec dar click en la pestaña "Contáctenos" registrar los siguientes datos:

Quito
Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

- Nombres y apellidos

Guayaquil
Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca
Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo
Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810

- Correo electrónico
- Ocupación
- Nacionalidad
- Tema
- Asunto
- Descripción de la consulta relacionada con el ámbito de control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos.
- Mediante correo electrónico su consulta será absuelta por uno de nuestros funcionarios en un periodo máximo de 24 horas laborables.

No se atenderán consultas si se trata de información sujeta a sigilo y reserva o se solicita información de terceras personas, lo cual será comunicado por el funcionario mediante correo electrónico.

La atención del canal virtual de la Superintendencia de Bancos es de 08H30 a 17H00.

6.4 Consultas telefónicas:

- Llamar a los teléfonos:
Quito: (02) 2996100 / (02) 2997600, opción 1
Guayaquil: (04) 3704200, opción 2
Cuenca: (07) 2835961 / (07) 2835726, opciones 2 y 3
Portoviejo: (05) 2634351 / (05) 2635810, opción 3
- Realizar la consulta a uno de los funcionarios que atienda la llamada.
- Su consulta deberá ser absuelta en línea o en su defecto se le direccionará al canal correspondiente, según corresponda.

La atención telefónica de la Superintendencia de Bancos es de 08H30 a 17H00.

6.5. Entrega de estado de titulares de cuenta:

- Acercarse a las oficinas de la Superintendencia de Bancos ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo y tomar un turno para su atención.
- Para personas naturales se deberá presentar copias de cédula de ciudadanía y papeleta de votación, o pasaporte para el caso de extranjeros, solicitar la emisión del Estado de Titulares de Cuenta.
- Para personas jurídicas presentar copias de Registro Único de Contribuyentes, cédula de ciudadanía y papeleta de votación del representante legal, nombramiento del representante legal, solicitar la emisión del Estado de Titulares de Cuenta.
- Para terceras personas se deberá presentar, a más de los requisitos descritos anteriormente, una autorización debidamente suscrita por el titular y copia de cédula de ciudadanía de quien va a retirar el certificado.
- Verificar si existen multas pendientes de pago por cheques protestados, para lo cual deberá acercarse a cualquier agencia de Servipagos a cancelar el valor adeudado.
- Regresar a la Superintendencia de Bancos, adquirir la especie valorada de USD\$ 1.00 con el fin de recibir el Estado de Titulares de Cuenta.



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

La emisión del Estado de Titulares de Cuenta en la Superintendencia de Bancos es de 08H30 a 17H00.

Artículo 7. Procedimiento para presentar consultas, quejas y reclamos escritos.-

- Llenar el "Formulario Gratuito de Reclamos por parte de los usuarios de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador" de consultas, quejas y reclamos que lo puede encontrar en la página web del organismo de control (www.sbs.gob.ec) o en sus oficinas.
- Adjuntar carta explicativa en la cual se expongan en forma clara y precisa los motivos que generan su consulta, queja o reclamo, los hechos que considere relevantes y que transgredan las normas constitucionales, legales o reglamentarias, y la petición concreta realizada a la Superintendencia de Bancos.
- Adjuntar toda la documentación que estime respalda su consulta, queja o reclamo presentado.
- Para el caso de personas naturales, adjuntar copias de la cédula de ciudadanía o pasaporte para personas extranjeras.
- Para el caso de personas jurídicas, adjuntar copias del Registro Único de Contribuyentes, del nombramiento de representante legal o apoderado y cédula de ciudadanía.
- Deberá señalar si el hecho que genera la consulta, queja o reclamo fue presentado en alguna dependencia de la Función Judicial o se encuentra en conocimiento de un ente administrativo, arbitral o judicial.
- Una vez aceptado a trámite o requerimiento, se abrirá el expediente y se acusará recibo al usuario dentro del término de 15 días, comunicándole las acciones a seguir.
- Se remitirá copia del reclamo a la entidad controlada, para que dentro del término de 8 días remita los descargos e informes relacionados con el caso, si se trata de reclamos de operaciones o transacciones efectuadas en territorio extranjero, el término para que la entidad controlada atienda esos requerimientos será de hasta 45 días.
- Si en el formulario de reclamo no se describe o especifica el motivo del reclamo, o falta documentación que de sustento, mediante oficio se dispondrá al usuario que aclare y/o complete en el término de 5 días contados a partir de la fecha de notificación. En el caso de que el usuario no cumpla con lo dispuesto en el término concedido se ordenará el archivo del reclamo.
- Una vez conformado el expediente con la documentación requerida a la entidad controlada para la resolución del trámite presentado, se emitirá una respuesta al usuario dentro del término de 30 días, la cual será notificada de manera motivada a la dirección que conste en el formulario del reclamo, con lo cual se dará por concluido el trámite y se dispondrá su archivo.
- En caso de que el usuario o la entidad controlada, no estuvieren de acuerdo a la respuesta o con las disposiciones emitidas por parte de la Superintendencia de Bancos, en la resolución del trámite presentado, podrán interponer en sede administrativa los recursos establecidos en el artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Quito
Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

Guayaquil
Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca
Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo
Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

Artículo 8. Casos en los cuales las consultas, quejas y reclamos presentados no podrán ser admitidos a trámite ante la Superintendencia de Bancos.-

- Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades y/u organismos competentes;
- Las consultas quejas y reclamos que persigan indemnizaciones de la institución por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales;
- Las consultas quejas y reclamos que ya fueron resueltos por el organismo de control.
- Las consultas quejas y reclamos relacionados con entidades que no se encuentren bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario actualizará de ser necesario este manual conforme a la normativa legal vigente.

SEGUNDA.- Encárguese de la correcta ejecución del presente manual a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones internas que se opongan o contengan instrucciones distintas a las que prevé esta resolución.

COMUNÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintinueve de diciembre de dos mil quince.

José Sánchez Macías

**COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN
Y CONTROL DE GESTIÓN**

LO CERTIFICO.- En Quito, Distrito Metropolitano, el veintinueve de diciembre de dos mil quince.

**Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL (E)**



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

Quito

Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

Guayaquil

Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca

Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo

Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810

www.sbs.gob.ec