



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

*Protegemos a la Gente*

**2017, un año con el propósito  
de Proteger a la Gente**

Rendición de Cuentas



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

## ¿Quiénes somos?

La Superintendencia de Bancos es el órgano encargado de **supervisar y controlar** las actividades de las entidades financieras públicas y privadas como a las de seguridad social con el propósito de **proteger los intereses de la ciudadanía**.



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Nuestro propósito



“Supervisar y controlar las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, públicas y privadas, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados”.

“Ser una institución referente de supervisión y control que protege a la gente, promoviendo la estabilidad de los sistemas financiero y de seguridad social, con personal reconocido por su capacidad técnica que aplica procesos y tecnología eficientes”





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# ¿Dónde estamos?

**Matriz: Quito** Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid.  
Teléfonos: (593)-299 76 00 / (593) 299 61 00

**Cuenca:** Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova.  
Teléfonos (593 7) 2835961, (593 7) 2835726

**Guayaquil:** Chimborazo 412 y Aguirre Teléfono (593 4) 3704200

**Portoviejo:** Cicerón Robles y Pedro Zambrano Izaguirre.  
Teléfonos (593 5) 2634951, (593 5) 2635810



[www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)

 @superbancosEC

 Superintendencia de Bancos



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

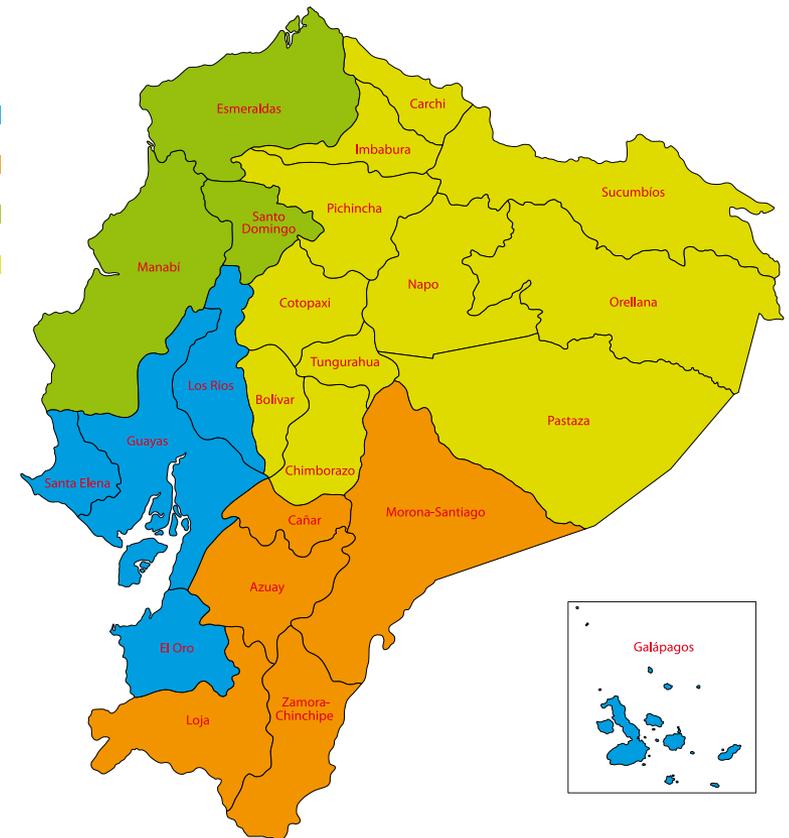
# ¿Qué hacemos?

**Supervisamos** a 32 entidades financieras entre públicas y privadas ( 24 privadas y 8 públicas) y 81 de seguridad social del país que están divididas en 4 de seguro social obligatorio y 77 de fondos complementarios.

**Protegemos** a los usuarios de 11'4 millones de cuentas.

## Provincias regidas por Intendencias Regionales

- Intendencia regional de Guayaquil ■
- Intendencia regional de Cuenca ■
- Intendencia regional de Portoviejo ■
- Intendencia regional de Quito ■





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Objetivos

- Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la Superintendencia de Bancos.
- Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.
- Promover la educación financiera en la ciudadanía.
- Reposicionar el rol de la Superintendencia de Bancos sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente.
- Incrementar la gestión por procesos de la Superintendencia de Bancos.
- Incrementar la gestión tecnológica de la Superintendencia de Bancos.
- Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos.

# Lo destacado del 2017



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

**Reforzamos** el sistema de supervisión bancaria y se mantuvo la **solvencia** del Sistema Financiero ecuatoriano.

Los créditos y depósitos cerraron el 2017 con los niveles más altos de la historia, convirtiéndose en un **año récord** para el Sistema Financiero.





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

Los **créditos** **crecieron un 31,1%** entre el 2015 y el 2017, lo que demuestra la importancia del Sistema Financiero en la dinamización de la economía del país.





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

Los depósitos en Ecuador crecieron un

**25,7 %**

entre 2015 y 2017

**30.689**

**28.683**

**24.414**



Depósitos en millones de dólares

Los **depósitos**  
**crecieron un**  
**25,7%** entre el  
2015 y el 2017,  
lo que  
demuestra la  
confianza de los  
ecuatorianos en  
el sistema  
financiero.



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

Cumplimos **90 años de trabajo** como una institución sólida y confiable. Pero sobretodo convencidos de que nuestro propósito es **Proteger a la Gente.**





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

El 2017 estuvo marcado por la **solidaridad** con una campaña de **Responsabilidad Social y de Valores** en la que los 600 funcionarios de la Superintendencia de Bancos pusieron su granito de arena y trabajaron en equipo.





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

El terremoto de Abril destruyó nuestro edificio pero no nuestra esperanza y compromiso.

Así que en diciembre del 2017 **Reconstruimos** nuestra regional de Portoviejo para seguir **Protegiendo a la Gente** de Portoviejo, Manabí y a todo el Ecuador.





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

#	NORMATIVAS
1	Aprobación de la Codificación de la Normas de la SB, que consta de los libros I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado" y II "Normas de control para las entidades del sistema de seguridad social"
2	Norma de control para la calificación y supervisión de compañías de servicios auxiliares que presten servicios a entidades de los sectores financieros público y privado
3	Norma de control para la gestión integral y administración de riesgos de las entidades de los sectores financieros público y privado
4	Norma de control para la calificación de los miembros del directorio y gerente general del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
5	Norma de control para las juntas generales de accionistas de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos
6	Norma de control para el sistema de garantía crediticia
7	Norma de control del defensor al cliente de las entidades financieras públicas y privadas
8	Norma de control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito y pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos

# Normativas

NORMAS DE CONTROL  
EMITIDAS POR LA  
SUPERINTENDENCIA DE  
BANCOS





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

## NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES EMITIDAS POR LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA PROPUESTAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



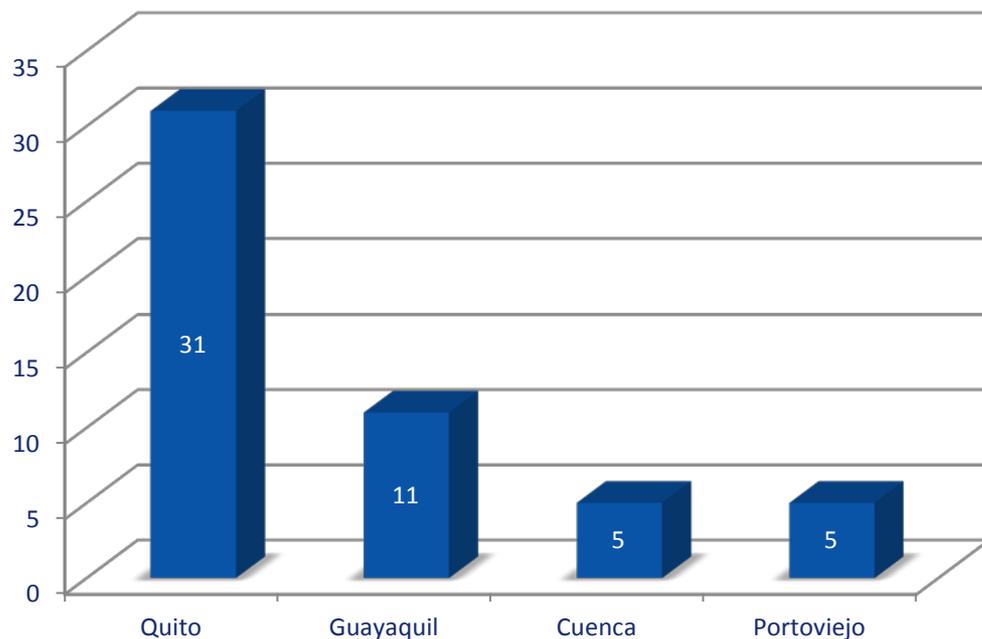
#	NORMATIVAS
1	Norma general para la cesión de activos y derechos litigiosos de las Entidades Financieras en procesos liquidatorios que se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos
2	Norma general que regula la definición, calificación y acciones que comprenden las operaciones a cargo de las Entidades de Servicios Auxiliares de los Sectores Financieros Público y Privado
3	Política para la Gestión Integral y Administración de Riesgos de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privados
4	Norma general para la apertura y manejo de las cuentas de ahorros en las entidades de los sectores financiero público y privado
5	Norma de aplicación para la determinación de vinculación de personas naturales y jurídicas por propiedad, administración o presunción, con las entidades de los sectores financieros público y privado
6	Norma para la autorización y funcionamiento en el país de sucursales y oficinas de representación de entidades financieras extranjeras
7	Norma sobre la cancelación extraordinaria de obligaciones con bienes muebles, inmuebles, acciones o participaciones, entre otros, recibidos por dación en pago de obligaciones o por adjudicación judicial por las entidades del sistema financiero nacional



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Auditorías

En el 2017 se realizaron **50 auditorías** a nivel nacional, llegando al 90,9% de nuestra meta.



**TOTAL AUDITORIAS:**  
50 EJECUTADAS 2 EN  
PROCESO

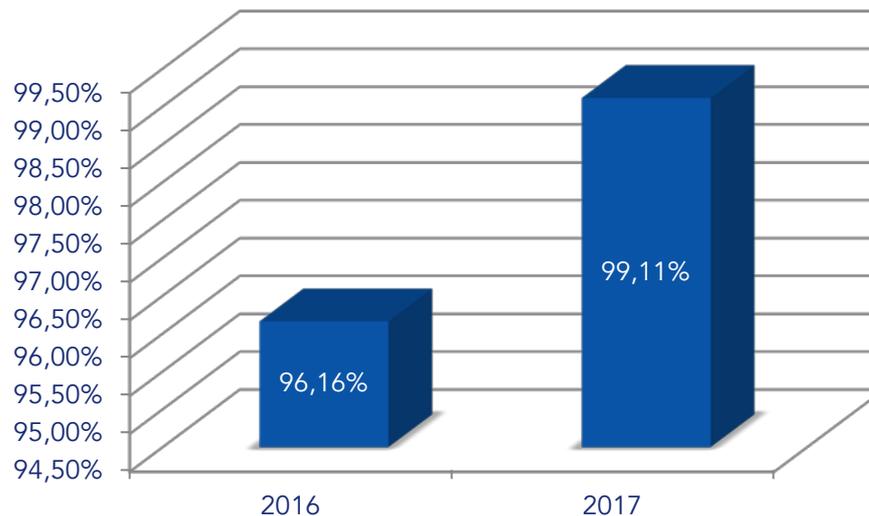


SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Ejecución Presupuestaria

La Superintendencia de Bancos contó con un presupuesto inicial de 67.5 millones; sin embargo, durante el ejercicio fiscal el techo presupuestario se aumentó, alcanzando hacia el final del periodo un presupuesto codificado de USD. 70.0 millones .

Al 31 de diciembre del 2017 se devengó USD 69.411.070,00 lo que equivale al **99,11%**





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

## Nuestra gente

Se aprobó la nueva estructura organizacional y el manual de procesos lo que sentó las bases para los Concursos de Méritos 2018 **institucionalizando la gestión** de la Superintendencia de Bancos, lo que permite tener la mayor parte de su planta con nombramiento.





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Más inclusivos

En el 2017, la Superintendencia de Bancos cumplió su política inclusiva.

**2**  
**8**  
**1**  
**HOMBRES**

**MUJERES**

**299**

**PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD Y  
ENFERMEDADES  
CATASTRÓFICAS**

**34**



**27**

**PERSONAS DE  
MINORÍAS  
ÉTNICAS**



# Capacitaciones

Pensando constantemente en el crecimiento de nuestro personal, en el 2017 se logró concretar la ejecución de 51 cursos previstos en el plan anual y de 18 eventos de capacitación no programados.

VARIABLES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
Capacitaciones ejecutadas	2	2	5	4	2	2	5	3	11	15	7	11	69
Capacitaciones planificadas	0	1	3	0	2	3	3	1	7	15	10	18	63
Porcentaje de cumplimiento	100%	200%	167%	100%	67%	167%	300%	157%	100%	70%	61%	67%	110%



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Nuestros clientes

De igual manera como parte de los servicios que brindamos a los **usuarios** de más de **11,4 millones de cuentas** del sistema financiero, se reportó a nivel nacional más de 192.557 ciudadanos atendidos a través del balcón de servicios.

MES	QUITO	GYO	CUE	POR	TOTAL
Enero	5.532	6.438	96	-	12.066
Febrero	4.196	4.669	-	-	8.865
Marzo	4.952	5.770	456	-	11.187
Abril	4.286	6.016	687	370	13.267
Mayo	5.081	5.994	818	-	12.332
Junio	4.175	6.657	818	-	14.322
Julio	4.400	5.690	439	50	12.485
Agosto	3.139	6.579	426	1.091	14.512
Septiembre	4.104	6.396	183	867	13.873
Octubre	6.311	6.650	-	787	13.748
Noviembre	5.410	5.635	281	896	12.222
Diciembre	5.188	5.667	620	831	12.306
<b>TOTAL</b>	<b>88.743</b>	<b>90.345</b>	<b>7.200</b>	<b>6.269</b>	<b>192.557</b>



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Mejores servicios

Se desarrolló el nuevo sistema en línea para la **emisión del certificado de cuentas corrientes de manera gratuita**, que permite a los usuarios obtener este documento desde cualquier computador en formato PDF, brindando de esa manera una atención más eficiente.

El sistema entró en funcionamiento el 1 de febrero de 2017. Durante el 2017, 11.483 usuarios se registraron en el sistema de cuentas corrientes en línea y se emitieron aproximadamente 7.559 certificados en línea.





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Canales de Atención

Con respecto a los canales de atención, durante el 2017 se trabajó en el proyecto **“Mejora de los canales de atención a los ciudadanos”**, lo cual incluyó cambios en la grabación de la central telefónica, registro de llamadas telefónicas, acuerdos de servicios y capacitaciones para brindar una mejor atención a los ciudadanos.



CANALES DE ATENCIÓN , Enero a Diciembre de 2017

CIUDAD	ENERO A DICIEMBRE 2016	ENERO A DICIEMBRE 2017	VARIACIÓN
Chat en línea	1.179	1.332	13%
Formulario web	4.199	5.309	26%



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# Educación Financiera

- En lo que respecta a Educación Financiera en el año 2017, 46 eventos capacitando a 2810 participantes.
- Desde octubre de 2017 se difundió el nuevo curso de Educación Financiera. Entre octubre y diciembre se matricularon 2.077 estudiantes, de los cuales 1.175 descargaron su certificado de aprobación. Solo en estos tres meses el número de matriculados **superó en un 62,9%** la cantidad de participantes que se logró en todo el 2016 (1275).





# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

*Protegemos a la Gente*

[www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)



@superbancosEC



Superintendencia de Bancos