



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

**RESOLUCIÓN No. SB-2015-685**

**CHRISTIAN CRUZ RODRÍGUEZ  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, ENCARGADO**

**CONSIDERANDO:**

**QUE** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone 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 3 del artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, contempla entre las funciones del 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 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero, prevé la presentación de reclamos para alcanzar la reforma o derogatoria de los actos normativos expedidos por el órgano de control; y, de los recursos de apelación y de revisión de los actos administrativos que produzcan efectos jurídicos individuales en forma directa y extraordinariamente revocar o reformar cualquier acto administrativo respectivamente;

**QUE** el último inciso del artículo 73 del Código Orgánico en mención dispone que la Superintendencia de Bancos regulará el contenido y procedimiento que debe observarse en materia de impugnación, derogatoria, revocatoria y reforma de los actos administrativos y normativos;

**QUE** la Disposición Transitoria Tercera del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que la Junta Bancaria continuará actuando hasta resolver todos los reclamos, recursos y demás trámites administrativos que estuviere conociendo a la fecha de vigencia del Código mencionado, en el plazo de ciento ochenta días prorrogables a criterio de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

**QUE** la Trigésima Primera disposición transitoria, ibídem dispone que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros asumirá las competencias de control y supervisión del régimen de seguros, en el plazo de un año contado desde su publicación en el Registro Oficial; y que durante ese lapso, se

**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](http://www.sbs.gob.ec)



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

transferirán los expedientes, documentación y sistemas que actualmente se encuentra en la Superintendencia de Bancos;

**QUE** el numeral 21 de la Disposición Reformatoria y Derogatoria Décima Sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero, sustituyó el artículo 70 de la Ley General de Seguros;

**QUE** el artículo 308 de la Ley de Seguridad Social establece que corresponde al Superintendente de Bancos dictar las normas de aplicación para regular el sistema nacional de seguridad social;

**QUE** en el capítulo III, título XVI, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria consta el "REGLAMENTO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, SOBRE ACTOS NORMATIVOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y DE REVISIÓN EMITIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS."

En ejercicio de sus atribuciones legales,

**RESUELVE:**

**EN EL TÍTULO XVI, LIBRO I DE LA CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS Y DE LA JUNTA BANCARIA, EFECTUAR LA SIGUIENTE REFORMA:**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Sustituir el capítulo III por el siguiente:

"REGLAMENTO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, SOBRE ACTOS NORMATIVOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y DE REVISIÓN EMITIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS."

**SECCION I.- DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1.-** Los términos utilizados en la presente resolución, deberán entenderse de acuerdo con las siguientes definiciones:

- 1.1 Acto normativo.- Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos generales objetivos en forma directa;
- 1.2 Derogatoria.- Consiste en abolir o dejar sin efecto el acto normativo impugnado;
- 1.3 Error de hecho.- Inexactitud en el antecedente especificado por el recurrente o en los presupuestos fácticos determinantes de la decisión administrativa;



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

- 1.4 Error de derecho.- Aplicación equivocada de una norma o regla jurídica;
- 1.5 Impugnación.- Es toda interposición de un reclamo administrativo contra actos normativos, o de un recurso en sede administrativa;
- 1.6 Reforma.- Modificación parcial del acto administrativo o normativo impugnado;
- 1.7 Revocatoria.- Dejar sin efecto el acto administrativo impugnado.

## **SECCION II.- DEL RECLAMO ADMINISTRATIVO PARA ACTOS NORMATIVOS**

**ARTÍCULO 2.-** El Secretario General verificará que los reclamos administrativos que tengan por finalidad la reforma o derogatoria de un acto normativo expedido por la Superintendencia de Bancos, que deduzcan las personas naturales o jurídicas, estén dirigidos al Superintendente de Bancos; que se presenten dentro del plazo de treinta días contados desde la fecha de notificación o de publicación en el Registro Oficial del referido acto normativo; y, cumplan con los siguientes requisitos:

- 2.1 El nombre y generales de ley de la persona natural que interpone el reclamo. En el caso de la persona jurídica reclamante, quien comparezca a su nombre, deberá justificar el cargo que ostenta, adjuntando el respectivo nombramiento certificado. Si la persona natural o jurídica comparece a través de apoderado, se adjuntará el poder otorgado ante Notario Público o Cónsul Ecuatoriano para los que fueron otorgados en el exterior.
- 2.2 La determinación del acto normativo objeto del reclamo administrativo; los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, expuestos en forma clara y precisa; la petición concreta que se formula; y, los documentos sustentatorios en que se apoya el reclamo.
- 2.3 La designación del lugar, o medio electrónico, donde se debe notificar al reclamante; y,
- 2.4 La firma del compareciente.

**ARTÍCULO 3.-** Si el reclamo hubiere sido presentado fuera del plazo mencionado en el artículo 2 de este Reglamento, será rechazado por el Secretario General quien dispondrá su archivo.

Si el reclamo se presenta dentro del plazo establecido, de no estar claro o incompleto, se solicitará se aclare o se complete, para lo cual el Secretario General concederá el plazo de diez (10) días, a partir de la notificación, fenecido el cual, de no haberse aclarado o completado el reclamo, será inadmitido por el Secretario General, quien dispondrá su archivo.



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

Del rechazo o inadmisión, debidamente notificada por parte del Secretario General, no podrá interponerse recurso administrativo alguno.

**ARTÍCULO 4.-** Cumplidos los requisitos exigidos para la presentación del reclamo, el Secretario General, dentro del plazo de quince (15) días, comunicará al reclamante que su petición ha sido admitida a trámite.

**ARTÍCULO 5.-** Al tiempo de comunicar al reclamante que su solicitud ha sido admitida a trámite, esta será remitida por el Secretario General a la unidad administrativa que emitió el acto normativo materia del reclamo, para que sea conocida y resuelta por dicha unidad dentro del plazo de cuarenta (40) días.

Si el acto normativo ha sido expedido por el Superintendente de Bancos, el Secretario General solicitará que se emita el informe técnico, el cual dentro del plazo de cuarenta (40) días será remitido a la Intendencia Nacional Jurídica, unidad administrativa, que deberá presentar el proyecto de resolución para resolver dentro del plazo de cuarenta (40) días.

Vencido el plazo señalado en el inciso anterior, con los informes pertinentes, el Secretario General remitirá el expediente respectivo a conocimiento del Superintendente de Bancos, para que emita su resolución en derecho.

**ARTÍCULO 6.-** La resolución que se dicte, sobre el caso materia del reclamo, será notificada por el Secretario General al reclamante, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de su suscripción. De esta resolución no procederá recurso alguno.

### **SECCIÓN III.- DEL RECURSO DE APELACIÓN**

**ARTÍCULO 7.-** Los actos administrativos que produzcan efectos jurídicos individuales en forma directa, expedidos por cualquier órgano, unidad administrativa o funcionario de la Superintendencia de Bancos, inclusive los que establezcan una sanción para las instituciones supervisadas, sus directores, administradores, funcionarios, empleados o la persona que actúe en nombre o representación de aquellos, que infringiesen leyes o reglamentos que rijan su funcionamiento, o que contraviniesen instrucciones impartidas por el organismo de control, serán ratificados, revocados o reformados por el Superintendente de Bancos o su delegado, previa interposición del recurso de apelación dentro del plazo de diez (10) días de notificada la resolución que se impugna. Su pronunciamiento causará estado.

En virtud del inciso tercero de la disposición transitoria trigésima del Código Orgánico Monetario y Financiero, las disposiciones de esta resolución, también se aplicarán en materia de seguros privados.

**ARTÍCULO 8.-** No procede recurso de apelación contra lo resuelto por el Superintendente de Bancos, ni aun en el caso de lo conocido y resuelto por él, en primera instancia.

**ARTÍCULO 9.-** El Secretario General, verificará que las peticiones que se formulen interponiendo recurso de apelación, estén dirigidas al Superintendente de Bancos. Recurso que debe ser interpuesto, dentro del plazo de diez (10) días, contados desde la fecha de notificación de la resolución que se impugna. Petición que debe cumplir los siguientes requisitos:

- 9.1 El nombre y generales de ley de la persona natural que interpone el recurso. En el caso de la persona jurídica recurrente, quien comparezca a su nombre, deberá justificar el cargo que ostenta, adjuntando el respectivo nombramiento certificado. Si la persona natural o jurídica comparece a través de apoderado, se adjuntará el poder otorgado ante Notario Público o Cónsul Ecuatoriano para los que fueron otorgados en el exterior.
- 9.2 La determinación del acto administrativo objeto del recurso; los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, expuestos en forma clara y precisa; petición concreta; y, documentos sustentatorios del mismo.
- 9.3 La designación del lugar, o correo electrónico, donde se debe notificar al recurrente; y,
- 9.4 La firma del compareciente.

En tratándose de sanciones pecuniarias, el recurrente deberá remitir adjunto a la documentación requerida el comprobante de depósito bancario de la multa que se reclama o su copia debidamente certificada o protocolizada. En caso de que el recurso interpuesto sea resuelto favorablemente, el Secretario General notificará con una copia de la resolución a la unidad respectiva, para que el valor depositado por concepto de la sanción sea devuelto al recurrente.

**ARTÍCULO 10.-** Una vez presentado el recurso de apelación y cumplidos los requisitos exigidos para el trámite de éste, el Secretario General comunicará al recurrente que su petición ha sido admitida y se hará conocer al tercero interesado en caso de haberlo para que haga valer sus derechos, con los documentos que considere de su interés, en el plazo de cinco días (5), plazo que deberá también observar el recurrente para la presentación de documentación adicional.

Cumplido este plazo no se admitirá documentación adicional alguna. De hacerlo será devuelta por el Secretario General.

**ARTÍCULO 11.-** Si la petición no es clara o está incompleta, se notificará al interesado para que en el plazo de cinco (5) días, la aclare o la complete, fenecido el cual, si no se hubiere aclarado o completado, será inadmitida por el Secretario General.



De la inadmisión, debidamente notificada por parte del Secretario General, no podrá interponerse recurso administrativo alguno.

**ARTÍCULO 12.-** Si el recurso de apelación hubiere sido presentado fuera del plazo legal de diez (10) días de notificada la resolución que se impugna, será rechazado por el Secretario General.

Del rechazo debidamente notificado por el Secretario General, no procederá recurso administrativo alguno.

**ARTÍCULO 13.-** Una vez admitido a trámite el recurso, el Secretario General solicitará que se emita el informe técnico, el cual dentro del plazo de cuarenta (40) días será remitido a la Intendencia Nacional Jurídica o Dirección Nacional Jurídica, según corresponda.

Los informes que se emitan tendrán el carácter de reservados hasta que el asunto sea resuelto en sede administrativa, serán precisos y concluyentes en el contenido y recomendación que se formula. El informe final que recoja el criterio técnico y jurídico, estará acompañado del proyecto de resolución que se presentará inmediatamente al Superintendente de Bancos o a su delegado para su aprobación o reforma, previo a emitir la correspondiente resolución sobre el recurso de apelación planteado.

#### **SECCIÓN IV.- DEL RECURSO DE REVISIÓN**

**ARTÍCULO 14.-** Extraordinariamente, mediante revisión, el Superintendente de Bancos o su delegado podrá revocar o reformar cualquier acto administrativo, sea de oficio o por la presentación del respectivo recurso, dentro del plazo de un (1) año, que se contará a partir de la notificación de dicho acto.

El recurso de revisión, sólo tendrá lugar, si el acto administrativo impugnado hubiere sido dictado con evidente error de hecho o de derecho que aparezca de los documentos que figuren en el expediente o de disposiciones legales expresas; o, cuando con posterioridad aparecieren documentos de valor trascendental ignorados al expedirse el acto o resolución que se trate.

En virtud del inciso tercero de la disposición transitoria trigésima del Código Orgánico Monetario y Financiero, las disposiciones de esta resolución también se aplicarán en materia de seguros privados.

**ARTÍCULO 15.-** El Secretario General verificará que las peticiones que se formulen interponiendo recurso de revisión, estén dirigidas al Superintendente de Bancos y sean presentadas dentro del plazo de (1) un año, contado desde la fecha de notificación de la resolución que se impugna. Petición que debe cumplir, los siguientes requisitos:

- 15.1 El nombre y generales de ley de la persona natural que interpone el recurso. En el caso de la persona jurídica recurrente, quien comparezca a su nombre, deberá justificar el cargo que ostenta, adjuntando el



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

respectivo nombramiento certificado. Si la persona natural o jurídica comparece a través de apoderado, se adjuntará el poder otorgado ante Notario Público o Cónsul Ecuatoriano para los que fueron otorgados en el exterior.

- 15.2 La determinación del acto administrativo objeto del recurso, los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, expuestos en forma clara y precisa, la petición concreta, y demás documentos sustentatorios del mismo.
- 15.3 La designación del lugar, o correo electrónico, donde se debe notificar al recurrente; y,
- 15.4 La firma del compareciente.

En tratándose de sanciones pecuniarias, el recurrente deberá remitir adjunto a la documentación requerida el comprobante de depósito bancario de la multa que se reclama o su copia debidamente certificada o protocolizada. En caso de que el recurso interpuesto sea resuelto favorablemente, el Secretario General notificará con una copia de la resolución a la unidad respectiva, para que el valor depositado por concepto de la sanción sea devuelto al recurrente.

**ARTÍCULO 16.-** Si el recurso hubiere sido presentado fuera del plazo legal de (1) un año, contado desde la fecha de la notificación de la resolución que se impugna, será rechazado por el Secretario General, quien dispondrá su archivo.

Si dentro del plazo legal, el recurso se presentare, y de no estar claro o completo, se solicitará se aclare o se complete, para lo cual se concederá el plazo de cinco (5) días, dentro del cual, de no haberse aclarado o completado la petición, será inadmitido por el Secretario General, quien dispondrá su archivo.

De la notificación de inadmisión del Secretario General, no procederá recurso administrativo alguno.

**ARTÍCULO 17.-** Una vez presentado el recurso de revisión y cumplidos los requisitos de forma, exigidos para el trámite de éste, el Secretario General remitirá el expediente íntegro a la la Intendencia Nacional Jurídica quien analizará si reúne los requisitos de fondo para su procedibilidad. Visto esto, dentro del plazo de treinta (30) días, la Intendencia Nacional Jurídica remitirá el informe al Secretario General, a efecto que se comunique al recurrente sobre la admisión o inadmisión del mismo.

**ARTÍCULO 18.-** Admitido a trámite el recurso de revisión, el Secretario General, solicitará que se emita el informe técnico, el cual dentro del plazo de cuarenta (40) días será remitido a la Intendencia Nacional Jurídica o Dirección Nacional Jurídica, según corresponda.

Los informes que se emitan tendrán el carácter de reservados hasta que el asunto sea resuelto en sede administrativa, serán precisos y concluyentes en el



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

contenido y recomendación que se formula, los cuales serán remitidos inmediatamente al Superintendente de Bancos, o su delegado para su resolución.

De la resolución del Superintendente de Bancos o su delegado sobre el recurso de revisión planteado, no procederá recurso alguno.

#### **SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las disposiciones previstas en la presente resolución, son aplicables para todas las entidades y los usuarios de los sistemas financiero público, financiero privado, de seguridad social; y, del Sistema de Seguros Privados con la salvedad prevista en la disposición transitoria segunda de esta resolución.

**SEGUNDA.-** Los actos expedidos por la Superintendencia de Bancos gozan de la presunción de legalidad, y su ejecución no se suspenderá por la interposición, admisión a trámite ni sustanciación de reclamos o recursos en sede administrativa.

**TERCERA.-** Los servidores de las diversas áreas administrativas, se abstendrán de emitir pronunciamientos sobre la sustanciación del trámite del expediente del reclamo y/o recurso respectivo, bajo prevenciones disciplinarias.

**CUARTA.-** Si del resultado del análisis de la queja o reclamo y del recurso de apelación o revisión, y de la resolución que respecto de ellos se adopte, se determinare la necesidad de que la institución del sistema financiero introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el reclamo y/o recurso, la Superintendencia de Bancos, al emitir el pronunciamiento que lo resuelva, impartirá la disposición respectiva, otorgando al representante legal de la entidad un plazo improrrogable de quince (15) días a partir de la notificación, para que remita a la Superintendencia de Bancos bajo prevenciones de ley, la constancia del cumplimiento de la instrucción impartida y de la resolución adoptada.

**QUINTA.-** Las quejas y reclamos presentados por los clientes y usuarios financieros, serán atendidos y resueltos por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario conforme el procedimiento contemplado en el capítulo IV, del título XX, del libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, hasta que dicha normativa sea modificada y observando que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Las impugnaciones de los actos administrativos emitidos por los Delegados del Superintendente de Bancos, hasta el 11 de septiembre de 2014, serán tramitados conforme las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y del presente Reglamento, es decir el recurso que procede, es el recurso de apelación, el que será propuesto ante el Superintendente de Bancos.

**SEXTA.-** Conforme el segundo inciso de la tercera disposición transitoria del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Junta Bancaria resolverá los



reclamos y recursos que estuviere conociendo y los que se hayan presentado hasta el 11 de septiembre de 2014.

Los recursos que de estas resoluciones se deriven, y que sean presentados posteriormente a la vigencia del Código Orgánico Monetario y Financiero, se seguirán conociendo por la Junta Bancaria, de cuyas resoluciones no cabe recurso alguno en sede administrativa.

Los recursos interpuestos al amparo de lo que prevé el artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero respecto de resoluciones emanadas de la Junta Bancaria serán rechazados por el Secretario General, por ilegales e improcedentes, y del acto administrativo de rechazo no cabrá interposición de recurso alguno en sede administrativa.

**SÉPTIMA.-** Los casos de duda en la aplicación del presente Reglamento, serán resueltos por el Superintendente de Bancos.

#### **SECCIÓN VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Los reclamos y recursos presentados a partir del 12 de septiembre de 2014 y los recursos que de ello se deriven, serán tramitados conforme las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y del presente Reglamento.

**SEGUNDA.-** El inciso segundo del artículo 7 y tercer inciso del artículo 14 de esta resolución, dejarán de tener vigencia cuando la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros asuma su competencia de control sobre las instituciones del sistema de seguros.

**SECCIÓN VII.- DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Deróguese la resolución No. SB-2014-968, de 12 de noviembre de 2014.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su emisión sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial.

Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito Distrito Metropolitano, el diecinueve de agosto del dos mil quince.

*CHRISTIAN CRUZ*  
**Christian Cruz Rodríguez**  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS, E**

**LO CERTIFICO.-** Quito Distrito Metropolitano, el diecinueve de agosto del dos mil quince.

*Juan Francisco Simone Lasso*  
**Ab. Juan Francisco Simone Lasso**  
**SECRETARIO GENERAL, E**