

Rendición de Cuentas

2 0 1 8

SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

F e b r e r o 2 0 1 9

NORMATIVA LEGAL

La Superintendencia de Bancos realiza la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguridad Social, en concordancia a lo dispuesto por la Constitución de la República, el Código Orgánico Monetario Financiero; protegiendo a 14'698.347 cuenta ahorristas, cuenta corrientistas y tarjetahabientes del sistema financiero nacional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SB contiene los Objetivos Estratégicos alineados al Plan Nacional de Desarrollo, enfocados a lograr la visión institucional: *“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”*.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico	Programado	Real	Cumplimiento
OE 1: Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la SB	72%	65%	90%
OE 2: Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano	55%	75%	100%
OE 3: Promover la educación financiera en la ciudadanía	70%	70%	100%
OE 4: Reposicionar el rol de la SB sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente	41%	86%	100%
OE 5: Incrementar la gestión por procesos de la SB	58%	80%	100%
OE 6: Incrementar la gestión tecnológica de la SB	46%	50%	100%
OE 7: Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la SB	80%	77%	96%
TOTAL GENERAL	60%	72%	98%

PROGRAMA DE SUPERVISIÓN

Los programas de supervisión planificados y ejecutados, permitieron obtener resultados consolidados de cumplimiento de la Programación de Auditorias, se alcanzó un avance real promedio del 97%.

Unidad	Concluidas	En proceso	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
INCSFPr	16	1	100%	99%	99%
INCSFPu	6	2	98%	90%	92%
INCSS	14	2	100%	96%	98%
INRE	42	0	100%	100%	100%
INJ (DL)	11	1	100%	98%	98%
TOTAL	89	6	100%	97%	97%

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

El presupuesto inicialmente requerido por la SB para el 2018 fue por un valor de USD 30'950.787,96; **debido a requerimientos de austeridad del gobierno central**, el último valor se redujo a USD 23'662.473,69; de los cuales se devengaron USD 22'635.719,48; lo que representa una ejecución presupuestaria del 95,66%.

Descripción
Gasto de personal
Bienes y servicios de consumo
Otros gastos corrientes
Transferencia y donaciones corrientes
Gasto en personal para inversión
Bienes de larga duración
Otros pasivos

Codificado (USD)	Devengado (USD)	% Ejecución
23.662.473,69	22.635.719,48	95,66%

REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS

La Superintendencia de Bancos en cumplimiento a la *Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, fortalecimiento de la dolarización y modernización de la gestión financiera*; comenzó a prestar el servicio de referencia crediticias al público a partir del 26 de septiembre de 2018. Este ente de control utilizó sus recursos tanto económicos, tecnológicos como humanos, sin haber recibido de la DINARDAP, soporte ni recurso material o económico.

Se elaboraron los siguientes productos:

- Reporte de Referencias Crediticias.
- Score Crediticio.
- Registro de usuario vía web institucional.
- Activación de usuario a través de whatsapp.
- Activación de usuario por balcón de servicios.

REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS

El Sistema de Catastro de Registro de Compañías, ha brindado soporte a las empresas que realizan ventas a crédito, a partir del mes de agosto de 2018, de un total de 3.444 empresas activas dentro del sistema, un promedio de 1.496 empresas ya han transferido los archivos de datos de manera mensual.

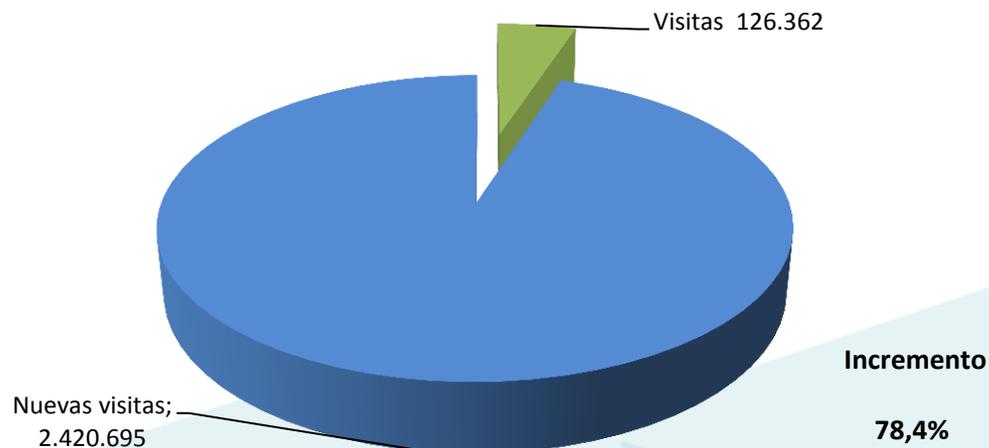
Con este nuevo servicio, se cumplió con la *Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal*.

IMAGEN Y COMUNICACIÓN

La página web de la Superintendencia de Bancos tuvo un cambio radical con la presentación de su nuevo diseño con tecnología basada en el sistema denominado Word Press, amigable en su uso.

La nueva página en febrero 2018, registró 126.362 visitas y a fines de año alcanzó 2'420.695.

Usuarios nuevos	Número de visitas a la página
412.412	2.420.695



DEFENSOR DEL CLIENTE

De conformidad al Art. 312 de la Constitución de la República del Ecuador: *“Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor o defensora del cliente que será independiente de la institución y designado de acuerdo a la ley”*.

En cumplimiento a las observaciones realizadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, se dio por terminada la designación de los defensores del cliente realizadas en el año 2016; y en uso de las atribuciones de la Superintendencia de Bancos en septiembre de 2018, se convocó a los ciudadanos a un concurso para calificarse como Defensor del Cliente del Sistema Financiero Nacional.

Este proceso culminó en noviembre 2018, fecha a partir de la cual los Defensores del Cliente legalmente designados luego de cumplir con los requisitos establecidos, atienden personalmente, en las oficinas matrices de cada institución financiera, para la asesoría inmediata que requiera el usuario.

ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

Se han realizado 39 eventos presenciales de capacitación alcanzando un total de 2.119 ciudadanos capacitados.

Mediante el programa de capacitación virtual que se desarrolla en la web institucional, han finalizado el curso 7.790 ciudadanos.

La Superintendencia de Bancos evalúa los programas de Educación Financiera que realizan las entidades controladas tanto públicas como privadas; se han supervisado 194 Programas de Educación Financiera; con un cumplimiento del 95%.

ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

En materia de reclamos, el año 2018 se atendió 4069 requerimientos de usuarios financieros a nivel nacional, que corresponden a reclamos, quejas y consultas ingresadas a la Superintendencia de Bancos.

Reclamos 2018	
Quito	1393
Guayaquil	1182
Cuenca	153
Portoviejo	141
No resueltos por el Defensor Cliente	1200
TOTAL	4069

ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

En cuanto a la atención directa al usuario, los canales son: balcón de servicios, web master, llamadas telefónicas y chat. La Superintendencia de Bancos ha atendido 66.093.

Atención directa al usuario 2018	
Tipo de atención	Atenciones
Balcón de servicios	52497
Consultas atendidas web master	6661
Llamadas atendidas	5739
Chat	1196
TOTAL	66093

ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

En el periodo de enero a diciembre de 2018, se atendieron un total de 81.366 reclamos por concepto de débitos por servicios financieros y no financieros, con un monto total de devoluciones de USD \$2'612.881,33

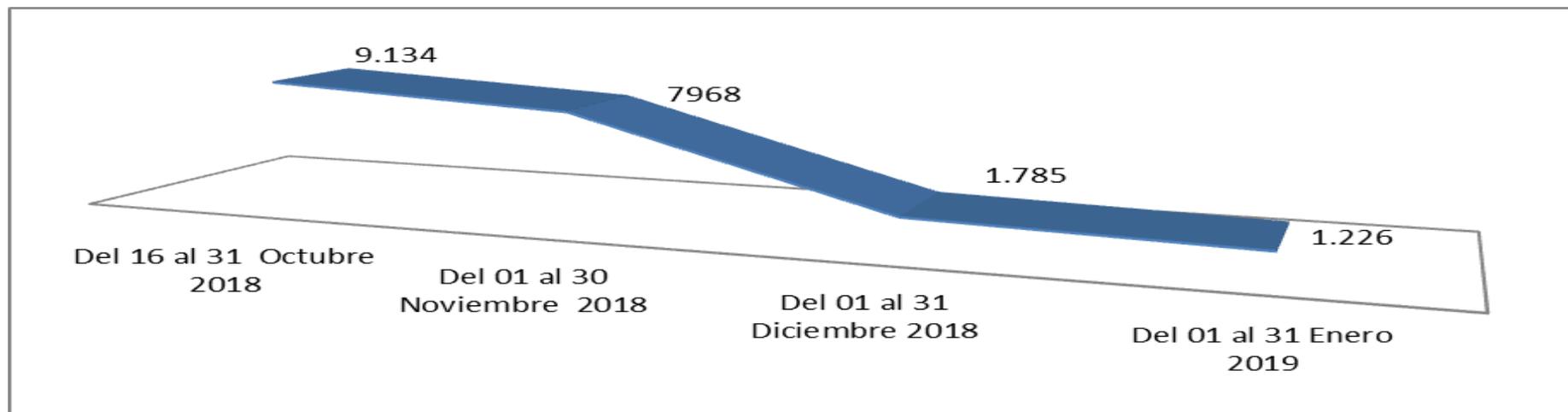
La cifra de 81.366 reclamos corresponde a aquellos atendidos por las entidades financieras y por la Superintendencia de Bancos, al siguiente detalle:

- 1.- Las entidades financieras reportaron a este organismo de control un total de 62.479 reclamos durante el año 2018.
- 2.- A partir del mes de octubre de 2018, la Superintendencia de Bancos atendió 18.887 reclamos directamente.

ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

No. RECLAMO (SERVICIO NO FINANCIERO)	MONTO DE RECLAMO (SERVICIO NO FINANCIERO)	No. RECLAMO (SERVICIO FINANCIERO)	MONTO DE RECLAMO (SERVICIO FINANCIERO)	TOTAL RECLAMOS	TOTAL MONTO RECLAMOS
71,975	\$ 2,149,943.69	9,391	\$ 462,937.64	81,366	\$ 2,612,881.33

Es importante señalar que la evolución por reclamos por servicios financieros y no financieros tiende a la baja, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:



Rendición de Cuentas

2 0 1 8

SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

F e b r e r o 2 0 1 9