LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIV - DE LAS SANCIONES Y DE LOS RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO I.- NORMA DE CONTROL PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS CONTRA LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (emitido con Resolución No SB-2018-652 de 27 de junio de 2018 y reformada con Resolución Nro. SB-2021-2263 de 28 de diciembre de 2021 con la que sustituyó el nombre "Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera" por "Junta de Política y Regulación Financiera"; reformado con Resolución Nro. SB-2022-1229 de 13 de julio de 2022).

SECCIÓN I.- DEL RECLAMO

ARTÍCULO 1.- Los reclamos son comunicaciones dirigidas a la Superintendencia de Bancos, que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios. El objeto del reclamo es resarcir una afectación económica para el consumidor financiero y/o beneficiario. (agregado con Resolución Nro. SB-2022-1229 de 13 de julio de 2022).

ARTÍCULO 2.- La Superintendencia de Bancos receptará y tramitará los reclamos presentados por los clientes, usuarios, afiliados, participes o beneficiarios según corresponda, de los productos, servicios y operaciones que prestan las entidades de los sectores financieros público o privado; y del sistema nacional de seguridad social, observando para ello el procedimiento administrativo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

ARTÍCULO 3.- El reclamante podrá presentar su reclamo en cualquiera de las dependencias de la Superintendencia de Bancos y en línea a través de la página web institucional.

El usuario financiero que presente su reclamo ante la Superintendencia de Bancos por cualquiera de los medios disponibles, deberá consignar de forma obligatoria una dirección electrónica para las notificaciones correspondientes.

La consideración de quién es persona interesada; la capacidad de ejercicio para comparecer al procedimiento administrativo; los terceros interesados; y, la representación, se sujetarán a lo establecido en los capítulos Primero "Persona interesada" y Segundo "Representación", del Título I "Normas generales", del Libro Segundo "El procedimiento administrativo" del Código Orgánico Administrativo. (artículo reformado con Resolución Nro. SB-2022-1229 de 13 de julio de 2022).

ARTÍCULO 4.- La Superintendencia de Bancos pondrá a disposición del público, en un lugar de fácil acceso en sus dependencias y en su página web, un formulario de uso obligatorio en el cual el cliente o usuario deberá consignar la información necesaria para interponer su reclamo, el que se adjunta como anexo 1 del presente capítulo, para su presentación adjuntará copia simple del documento de identificación.

ARTÍCULO 5.- La unidad responsable de la recepción del reclamo presentado sentará la razón de recepción, en la que se acreditará la fecha de presentación de la solicitud, nombres completos y la sumilla de quien lo recibió.

ARTÍCULO 6.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, dentro del término de tres (3) días contados desde la fecha de presentación del reclamo y luego de verificar que el mismo es de su competencia y que cumple con todos los requisitos detallados en el formulario aprobado de conformidad con el artículo 136 del Código Orgánico Administrativo, admitirá a trámite el reclamo y procederá a notificar al reclamante.

De no cumplir con los requisitos establecidos en el formulario, dentro del mismo término, notificará con la disposición de subsanación siguiendo lo dispuesto en los artículos 140 y 141 del Código Orgánico Administrativo.

La persona interesada en el término máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha de notificación, subsanará su omisión u omisiones.

En caso de no cumplir con lo dispuesto en el término concedido, se entenderá como desistimiento lo cual será declarado en la resolución.

SECCIÓN II.- TRAMITACIÓN

ARTÍCULO 7.- Una vez admitido el reclamo, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales correrán traslado con el mismo a la entidad controlada, para que en el término de ocho (8) días, contados a partir de la fecha de notificación, conteste el reclamo, presente descargos, documentos e informe motivado y fundamentado sobre el mismo, y remita la documentación que el organismo de control requiera, considerando además lo previsto en los artículos 193, 194 y 195 del Código Orgánico Administrativo, documentos que formarán parte del expediente.

Si se trata de reclamos de operaciones o transacciones efectuadas en territorio extranjero, el término para que la entidad controlada conteste el reclamo será de hasta veinte (20) días.

Recibida la contestación de la entidad controlada, de manera inmediata se notificará al reclamante, adjuntando copia de la contestación, quien en el término de tres (3) días de notificado podrá pronunciarse al respecto, inclusive adjuntando y/o anunciando prueba nueva; y, de haberla anunciado o adjuntado, se pondrá en conocimiento de la entidad controlada.

En caso de no recibir respuesta de la entidad controlada, se sentará la razón pertinente.

ARTÍCULO 8.- La falta de atención y contestación de la entidad controlada a lo previsto en el primer inciso del artículo 6 de la presente norma, respecto de los reclamos presentados, podrá sancionarse por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, acorde a lo previsto en las respectivas normas de control para la aplicación del procedimiento administrativo sancionador tanto para las entidades de los sectores financieros público y privado, como para las que integran el sistema nacional de seguridad social.

El incumplimiento y de ser el caso la resolución de sanción impuesta a la entidad controlada será comunicada al órgano administrativo correspondiente, para las acciones de control respectivas.

SECCIÓN III.- DE LA PRÁCTICA DE LA PRUEBA

ARTÍCULO 9.- Cumplido el procedimiento establecido en el artículo 6 de esta norma, o en el caso de que la entidad controlada no conteste el reclamo, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, analizarán las solicitudes de pruebas y si las aceptan dispondrán que se las practique.

La prueba será pertinente, se referirá únicamente a los hechos controvertidos y se sujetará a lo dispuesto en el Capítulo Tercero "PRUEBA", del Título III "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO" del Libro Segundo "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO" del Código Orgánico Administrativo.

Además la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, podrán disponer la práctica de la prueba oficiosa que juzguen necesaria para el esclarecimiento de los hechos controvertidos la que será notificada a las partes, a fin de que ejerzan su derecho a la defensa. De aquellos documentos que tengan el carácter de reservados se notificará únicamente lo que corresponda.

Se concederá un período específico de no más de treinta (30) días término para la evacuación de las pruebas dispuestas, de conformidad con lo previsto en el último inciso del artículo 194 en armonía con el segundo inciso del artículo 158 del Código Orgánico Administrativo.

ARTÍCULO 10.- Los testimonios e informes periciales se aportarán al procedimiento administrativo por escrito mediante declaración jurada agregada a un protocolo público, conforme lo previsto en el último inciso del artículo 197 del Código Orgánico Administrativo.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, o la persona interesada podrá contrainterrogar a peritos y testigos cuando se hayan emitido informes o testimonios en el procedimiento.

Para el efecto, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, convocarán a una audiencia dentro del período de prueba. En el contrainterrogatorio se observarán las reglas previstas en el artículo 197 del Código Orgánico Administrativo.

ARTÍCULO 11.- Los hechos para la decisión en un procedimiento pueden acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, con excepción de la declaración de parte de los servidores públicos.

ARTÍCULO 12.- Los gastos de aportación y producción de las pruebas son de cargo del solicitante, con excepción de las pruebas solicitadas por la persona interesada que estén en poder de la Superintendencia.

SECCIÓN IV.- ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

ARTÍCULO 13.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, para emitir la respectiva resolución motivada y notificarla, contarán con un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de terminado el período para la evacuación de la prueba.

El plazo establecido en el inciso precedente podrá ser extendido hasta dos (2) meses en los casos previstos en el artículo 204 del Código Orgánico Administrativo.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales para obtener mayores elementos de opinión o juicio previo a la expedición de la resolución o del acto administrativo que resuelva el reclamo, podrán requerir a las unidades correspondientes de este organismo de control, informes técnicos o jurídicos.

La resolución deberá observar lo previsto en el artículo 205 del Código Orgánico Administrativo.

ARTÍCULO 14.- Dentro del término de tres (3) días siguientes al de la notificación del acto administrativo, la persona interesada puede solicitar a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, las aclaraciones, rectificaciones y subsanaciones. La unidad administrativa decidirá lo que corresponda, en un término de tres (3) días.

Asimismo, el órgano competente puede, de oficio, realizar las aclaraciones, rectificaciones y subsanaciones en el plazo de tres (3) días subsiguientes a la expedición de cualquier acto administrativo.

Para ello se observará lo dispuesto en el artículo 133 del Código Orgánico Administrativo.

ARTÍCULO 15.- Si el resultado del análisis que realice la Superintendencia de Bancos determinare la necesidad de que la entidad controlada introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el reclamo, el Superintendente de Bancos o su delegado, impartirá la disposición correspondiente.

ARTÍCULO 16.- Para los reclamos originados en la concesión de las prestaciones de las entidades del sistema de seguridad social, si la causa que motivó el reclamo se produjo en la falta de aplicación de las disposiciones legales o normativas o en un procedimiento incorrecto de la entidad controlada, la Superintendencia de Bancos podrá disponer las medidas de control que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

ARTÍCULO 17.- Si el servicio financiero que motivó el reclamo, se originó en la falta de aplicación de las disposiciones legales o normativas o en un procedimiento incorrecto de la entidad financiera controlada, que hubiere ocasionado una afectación económica al reclamante, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar

la devolución o restitución de los valores reclamados o dispondrá la medida que corresponda, otorgando al representante legal de la entidad un término que no podrá exceder de diez (10) días a partir de la fecha de la notificación para que remita, bajo las prevenciones de Ley, la constancia del cumplimiento de la orden impartida.

ARTÍCULO 18.- Si las entidades financieras cobran cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, o establecen cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera, la Superintendencia de Bancos ordenará a la entidad financiera la restitución de esos cargos al usuario financiero.

ARTÍCULO 19.- Si las entidades financieras efectúan cargos por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, o no cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario, la Superintendencia de Bancos ordenará que dichos cargos sean restituidos al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

ARTÍCULO 20.- En los casos de reclamos en los que no exista la autorización del consumidor financiero y/o beneficiario para los cargos o cobros, así como en los casos que la entidad controlada no hubiera respondido dentro de los términos establecidos para el efecto, dicha entidad deberá en el término máximo de tres (3) días devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses que correspondan.

Si la entidad controlada no realiza la acreditación a la que hubiere lugar luego de una queja o reclamo, el consumidor financiero y/o beneficiario podrá acudir a la Superintendencia de Bancos quien, de verificar este incumplimiento dispondrá bajo prevenciones de ley, que en el término máximo de diez (10) días la entidad controlada realice la devolución de dichos valores

ARTÍCULO 21.- En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de débito, crédito, de cajero automático, cheques o cualquier otro instrumento que tenga similar objetivo, las entidades financieras suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir del día y hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley. Si la Superintendencia de Bancos verifica que los cargos o pagos efectuados por la entidad financiera por cuenta de sus clientes, no hayan considerado la notificación de pérdida, sustracción, robo o hurto, el Superintendente de Bancos o el funcionario delegado, ordenará a la entidad financiera la restitución inmediata a sus clientes de dichos cargos o pagos.

ARTÍCULO 22.- Para los reclamos originados en transacciones locales con tarjeta de débito o de crédito, en cuyo vale o “voucher” se evidencia que la firma del titular de la tarjeta es notoriamente diferente a la constante en el documento de identificación, en evidente incumplimiento del contrato suscrito entre la entidad emisora de la tarjeta y el establecimiento afiliado, el Superintendente de Bancos o el funcionario delegado ordenará la devolución que corresponda del valor reclamado.

ARTÍCULO 23.- Cuando el objeto o materia de un reclamo se encuentre bajo conocimiento de la justicia ordinaria, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolo en cuanto sean informados de tal circunstancia, y siempre que sea

el reclamante quien intervenga como parte actora en el proceso judicial. Lo preceptuado, no es aplicable cuando los hechos materia del reclamo administrativo sean también objeto de investigación o juzgamiento en el ámbito penal, en cuyo caso la Superintendencia de Bancos los conocerá y resolverá, en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 24.- Las entidades controladas deberán remitir semestralmente a la Superintendencia de Bancos el detalle de los reclamos presentados por sus clientes que contendrá al menos el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, concepto, montos devueltos y demás información que esta Superintendencia determine. Las entidades controladas deberán remitir semestralmente a la Superintendencia de Bancos a través de informe el detalle de los reclamos presentados por sus clientes que contendrá: el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, concepto y montos devueltos. (reformado con Resolución Nro. SB-2022-1229 de 13 de julio de 2022).

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Para el procedimiento de excusa y recusación, se estará a lo dispuesto en los artículos 86, 87 y 88 del Código Orgánico Administrativo; y para el conflicto de competencia se seguirá lo determinado en el artículo 85 ibídem.

SEGUNDA.- La notificación de todas las diligencias efectuadas en aplicación del presente capítulo será inmediata y considerará lo dispuesto en el Capítulo Cuarto “Notificación”, del Título I “Normas generales”, del Libro Segundo “El procedimiento administrativo” del Código Orgánico Administrativo; estará a cargo de la Secretaría General o su delegado en las unidades competentes; y, dejará constancia en el expediente del lugar, día, hora y forma de notificación.

TERCERA.-. La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, serán responsables de que los documentos que conforman el expediente se ordenen cronológicamente en función de su recepción, y que todas sus hojas estén numeradas de manera secuencial.

CUARTA.- No podrá introducirse enmendaduras, alteraciones ni agregados en los documentos, una vez hayan sido incorporados al expediente.

QUINTA.- De oficio o a petición de parte, salvo disposición en contrario, en cuanto a la ampliación de términos o plazos, y suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento, se considerará lo previsto en los artículos 161 y 162 del Código Orgánico Administrativo.

SEXTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los reclamos que se encuentren en trámite a la fecha de vigencia del Código Orgánico Administrativo, continuarán sustanciándose hasta su conclusión conforme con la normativa vigente al momento de su inicio.

SEGUNDA.- Los reclamos iniciados con anterioridad al Código Orgánico Administrativo sobre los que no haya recaído un acto administrativo en el plazo de seis (6) meses, contados desde la fecha de publicación de ese Código, se regirán por las reglas determinadas en la disposición transitoria segunda del referido Código.

FORM.SBS.TI.01.

ANEXO 1

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

FECHA DÍA MES AÑO

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO

NOMBRE DE LA ENTIDAD SUCURSAL CIUDAD

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRES

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE EDAD TELÉFONO 1 TELÉFONO 2

CALLE No. INTERSECCIÓN URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO PARROQUIA CIUDAD -CANTÓN PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A: CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO

PERSONA JURÍDICA :

RAZÓN SOCIAL RUC

REPRESENTANTE LEGAL (Apellidos paterno, materno, nombres) TELÉFONO 1 TELÉFONO 2

CALLE No. INTERSECCIÓN URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO PARROQUIA CIUDAD -CANTÓN PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A: CORREO ELECTRÓNICO: HABILITADO

EJERCE REPRESENTACIÓN POR MEDIO DE:

CARTA PODER ES ABOGADO PATROCINADOR

SELECCIONE EL LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

CORREO ELECTRÓNICO CASILLA JUDICIAL DIRECCIÓN POSTAL EN LA SUPERINTENDENCIA

PRODUCTO, PRESTACIÓN O SERVICIO MATERIA DEL RECLAMO

JENTA CORRIENTE CUENTA AHORROS TARJETA DE CRÉDITO/ DÉBITO

PRÉSTAMO CERTIFICADO DEPOSITO CAJERO AUTOMÁTICO SEGURIDAD SOCIAL

JCIAS CREDITICIAS CARGOS POR SERVICIOS CHEQUES OTRO

NÚMERO DE: CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPÓSITO O PRÉSTAMO, U OTRO SERVICIO ASOCIADO A SU PEDIDO

1. NARRACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO EXPUESTOS CON CLARIDAD Y PRECISIÓN

(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

2. PRESENTACIÓN Y ANUNCIO DE LA PRUEBA

(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

3. DETERMINACIÓN DE LA PETICIÓN CONCRETA

(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

4. MONTO DEL RECLAMO

USD $.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE	
COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN	
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO	
COPIA DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES	
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL	

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar y de requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

Página 2

Ha iniciado (ACTOR) un proceso judicial no penal sobre el tema motivo del reclamo presentado: SI ☐ NO ☐

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Autorizo que las notificaciones y demás documentación que se genere dentro de la atención del presente reclamo, se me las haga llegar a la dirección electrónica arriba indicada.

Firma del Reclamante

C.I.

PARA USO DE LA ENTIDAD

Revisado por:

Firma

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la Superintendencia de Bancos la fe de presentación en su copia.

✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.

✓ Ingrese el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de crédito, certificado de depósito o préstamo.

✓ Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Precisando el lugar o medio para notificaciones.

✓ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.

✓ Señale puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo.

✓ Realice la descripción sobre los hechos materia del reclamo.

✓ Determine la petición concreta que realiza a la entidad y el monto del reclamo.

✓ **ANUNCIO DE LOS MEDIOS DE PRUEBA.-** Cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las siguientes disposiciones del Código Orgánico

Artículo 193.- Finalidad de la prueba. En el procedimiento administrativo, cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las disposiciones de este capítulo. A falta de previsión expresa, se aplicará de manera supletoria el régimen común en esta materia.

Página 1

Artículo 194.- Oportunidad. La prueba será aportada por la persona interesada en su primera comparecencia al procedimiento administrativo. La prueba, a la que sea imposible tener acceso, deberá ser anunciada y aquella que no se anuncie no podrá introducirse en el período de prueba previsto en la norma de la materia o en su defecto, cuando las administraciones públicas lo fijen.

Todo documento, información o pericia que no esté en poder de la persona interesada, que para ser obtenida requiera del auxilio de la administración pública, facultará para solicitar al órgano administrativo que ordene a quien corresponda que la entregue o facilite de acuerdo con las normas de este Código.

Se podrá solicitar prueba no anunciada en la primera comparecencia, hasta antes de la resolución, siempre que se acredite que no fue de conocimiento de la persona interesada o que, habiéndola conocido, no pudo disponer de la misma. La administración pública podrá aceptar o no esta solicitud. Si la acepta, el órgano dispondrá que se la practique en un término de cinco días y no se podrá solicitar más pruebas.

En el procedimiento administrativo donde no se haya previsto un período de prueba, la administración pública de oficio o a petición de la persona interesada, abrirá un período específico de no más de treinta días.

Artículo 195.- Cargas probatorias. La prueba se referirá a los hechos controvertidos.

En todo procedimiento administrativo en que la situación jurídica de la persona interesada pueda ser agravada con la resolución de la administración pública y en particular, cuando se trata del ejercicio de potestades sancionadoras o de determinación de responsabilidades de la persona interesada, la carga de la prueba le corresponde a la administración pública. En todos los demás casos la carga de la prueba le corresponde a la persona interesada.

✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web de las entidades financieras o de la Superintendencia de Bancos (**www.superbancos.gob.ec/bancos/**)

✓ Lea detenidamente la información que se le solicita.

✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación del reclamo.

Página 2

✓ Si el trámite es realizado por terceros se presentará, adicionalmente, una carta de autorización o poder o procuración judicial y copia de la cédula, certificado de votación de la persona autorizada. Esta información debe ser validada correctamente por parte del personal de balcón de servicios, caso contrario se devolverá el formulario.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.- Eliminar el capítulo II “Procedimiento para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”, del título I “De la Superintendencia de Bancos”, y renumerar los restantes capítulos.