



Superintendencia de  
Bancos y Seguros  
del Ecuador

# **MEMORIA INSTITUCIONAL 2013**

## CONTENIDO

<b>LISTA DE ABREVIACIONES</b>	7
<b>INTRODUCCIÓN</b>	9
<b>I. GESTIÓN NIVEL ESTRATÉGICO Y TÁCTICO</b>	11
I.1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	12
I.2. PROCESOS GOBERNANTES	13
I.2.1. Junta Bancaria (JB)	13
I.2.1.1. Evolución General	14
I.2.1.2. Función Resolutiva	15
I.2.1.3. Función Normativa	17
I.2.1.4. Revisión, Reposición y Apelación	19
I.2.1.5. Distribución de los temas tratados por sistema controlado	22
I.1.1.1. Otros aspectos	24
I.1.2. Superintendente de Bancos y Seguros	24
I.1.3. Intendente General	25
I.1.4. Intendente Nacional de Gestión	26
I.2. PROCESOS DE ASESORÍA	27
I.2.1. Comités Institucionales	27
I.2.2. Comité Estratégico Organizacional	27
I.2.3. Comité Normativo y de Políticas de Supervisión	29
I.3. GESTION DE PLANIFICACIÓN	31
I.3.1. Avance de la Planificación Estratégica Institucional	32
I.3.2. Resultados de la Planificación Operativa Anual (POA)	33
I.3.3. Visitas in situ durante el año 2013	34
I.3.4. Seguimiento y mejoramiento de procesos institucionales	35
I.3.5. Sistema de Indicadores	35
I.3.6. Diseño de Políticas	37
I.4. RENDICIÓN DE CUENTAS	37

<b>II. GESTIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA SBS</b>	<b>38</b>		
II.1. DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	38		
II.1.1. Normativa relacionada	38		
II.1.2. Supervisión Quito	39		
II.1.3. Supervisión Regional Guayaquil	40		
II.1.4. Supervisión Regional Cuenca	42		
II.1.5. Supervisión Regional Portoviejo	43		
II.1.6. Procesos de conversión, fusión y/o liquidación de entidades	44		
II.2. DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS	45		
II.2.1. Acciones de supervisión y control adicionales	47		
II.2.2. Principales Resultados Obtenidos	48		
II.2.3. Procesos de conversión, fusión y/o liquidación de entidades	48		
II.3. DEL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS	49		
II.3.1. Normativa relacionada	49		
II.3.2. Supervisión Seguros Privados en Quito	52		
II.3.3. Supervisión Seguros Privados en Guayaquil	54		
II.3.4. Supervisión Seguros Privados en Cuenca	56		
II.3.5. Supervisión de Seguros Privados en Portoviejo	58		
II.4. DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL	59		
II.4.1. Normativa relacionada	59		
II.4.2. Supervisión Seguridad Social en Quito	60		
II.4.2.1. Auditorías realizadas en el año 2013 y primer trimestre del 2014	61		
II.4.3. Supervisión de Seguridad Social en Guayaquil	63		
II.4.4. Supervisión Seguridad Social en Cuenca	65		
II.4.5. Supervisión de Seguridad Social en Portoviejo	66		
II.5. PRINCIPALES ACCIONES TOMADAS EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS FINANCIEROS	67		
<b>III. GESTIÓN DE LAS ÁREAS ESPECIALIZADAS DE LA SBS</b>	<b>68</b>		
III.1. ÁREA JURÍDICA	68		
III.1.1. Procuraduría Judicial	68		
III.1.2. Dirección de Trámites Legales	69		
III.1.3. Dirección Nacional Jurídica	71		
III.2. ÁREA DE RIESGOS	76		
III.2.1. Riesgos Financieros y Actuariales	77		
III.2.1.1. Supervisión in situ	78		
III.2.1.2. Supervisión Extra situ y estudios especializados	78		
III.2.1.3. Normativa	79		
III.2.1.4. Capacitación	80		
III.2.2. Prevención de Lavado de Activos	80		
III.2.2.1. Supervisión	80		
III.2.2.2. Control captaciones ilegales (Art 121 de la LGISF)	81		
III.2.2.3. Revisión Legal	82		
III.2.2.4. Proyectos Estratégicos	82		
III.2.2.5. Capacitación	82		
III.2.3. Subdirección de Riesgos Operacionales	82		
III.2.3.1. Riesgo de Tecnología de la Información	83		
III.2.3.2. Riesgo Legal	85		
III.3. ÁREA DE ESTUDIOS E INFORMACIÓN			
III.3.1. Subdirección de Estudios	87		
III.3.2. Subdirección de Estadísticas	89		
III.3.3. Subdirección de Administración de Servicios	92		
III.4. ÁREA DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL USUARIO			
III.4.1. Subdirección de Educación al Usuario	94		
III.4.2. Subdirección de Atención al Usuario	99		
III.5. ÁREA DE IMAGEN CORPORATIVA Y COMUNICACIÓN	101		
III.5.1. Plan Estratégico de comunicación	101		
III.5.2. Plan Integral Comunicacional Corporativo	104		
III.5.3. Publicaciones	105		
III.5.4. Servicios comunicacionales	106		
III.5.4.1. Página web institucional	106		
III.5.4.2. Redes Sociales	107		
III.5.4.3. Eventos	107		

<b>IV. GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA SBS</b>	109		
IV.1. COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	109		
IV.1.1. Subdirección de Gestión de Recursos Materiales y Servicios	109		
IV.1.2. Gestión y Desarrollo del Talento Humano	111		
IV.1.3. Gestión de Desarrollo Institucional	114		
IV.1.4. Gestión presupuestaria	119		
IV.2. COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA (CGT)	120		
IV.3. AUDITORÍA INTERNA	123		
IV.4. GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL	125		
<b>V. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS</b>	126		
V.1. SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	126		
V.2. SISTEMA FINANCIERO PRIVADO	128		
V.2.1. Bancos Privados	129		
V.2.1.1. Activos	129		
V.2.1.2. Pasivos	131		
V.2.1.3. Patrimonio	132		
V.2.1.4. Indicadores Financieros	132		
V.2.2. Sociedades Financieras	134		
V.2.2.1. Activos	134		
V.2.2.2. Pasivos	136		
V.2.2.3. Patrimonio	137		
V.2.2.4. Indicadores Financieros	137		
V.2.3. Mutualistas	139		
V.2.3.1. Activos	139		
V.2.3.2. Pasivos	141		
V.2.3.3. Patrimonio	142		
V.2.3.4. Indicadores Financieros	142		
V.2.4. Sistema de Oficinas Subsidiarias en el Exterior	144		
V.2.5. Sistema de Compañías Emisoras y Administradoras de Tarjetas de Crédito	148		
V.2.6. Sistema de Grupos Financieros	151		
V.2.7. Almaceneras	155		
V.2.8. Corporación de Titularización y Casas de Cambio	157		
V.3. SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO	158		
V.3.1. Corporación Financiera Nacional	158		
V.3.2. Banco del Estado	163		
V.3.3. Banco Nacional de Fomento	167		
V.3.4. Banco Ecuatoriano de la Vivienda	173		
V.3.5. Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas	179		
V.3.6. Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano	183		
V.3.7. Corporación Del Seguro De Depósitos – COSEDE	184		
V.3.8. Fondo de Garantía para la Micro y Pequeña Empresa del Ecuador	185		
V.3.9. Banco Central del Ecuador	185		
V.3.10. Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	188		
V.3.11. Fondos Administrados por el BIESS	189		
V.4. SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS	194		
V.4.1. Prima neta emitida	194		
V.4.2. Ranking por primaje	194		
V.4.3. Costo del siniestro	199		
V.4.4. Tasa de siniestralidad	200		
V.4.5. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT	201		
V.4.6. Indicadores Técnico Financieros	205		
V.4.7. Presencia del mercado reasegurador en el Ecuador	209		
V.5. SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL	212		
V.5.1. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	213		
V.5.1.1. Fondos Administrados	214		
V.5.2. Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas	216		
V.5.2.1. Activo	217		
V.5.2.2. Pasivo	218		
V.5.2.3. Patrimonio	218		
V.5.2.4. Aportes	219		
V.5.2.5. Prestaciones	219		
V.5.2.6. Composición de Inversiones Privativas y Portafolio de Inversiones	220		

V.5.3. Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional	221
V.5.3.1. Activo	222
V.5.3.2. Pasivo	222
V.5.3.3. Patrimonio	222
V.5.3.4. Aportes	223
V.5.3.5. Prestaciones	223
V.5.3.6. Composición de Inversiones Privativas y Portafolio de Inversiones	224
V.5.4. Servicio de Cesantía de la Policía Nacional	224
V.5.4.1. Activo	224
V.5.4.2. Pasivos	225
V.5.4.3. Patrimonio	226
V.5.4.4. Aportes	226
V.5.4.5. Prestaciones	227
V.5.4.6. Composición de Inversiones Privativas y Portafolio de Inversiones	227
V.6. Fondos Complementarios Previsionales Cerrados	228
V.6.1. Activos	228
V.6.2. Inversiones Privativas	229
V.6.3. Inversiones no Privativas	229
V.6.4. Pasivos y Patrimonio	230
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>232</b>
VI.1. PARA MEJORAR LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL	232
VI.2. PARA MEJORAR LAS PRÁCTICAS REGULATORIAS DE LA SBS	233
VI.3. PARA APOYAR Y ORIENTAR A LA COMUNIDAD	233
VI.4. PARA MEJORAR LAS LABORES INTERNAS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	234
VI.5. PARA MEJORAR LA DIFUSIÓN Y PRESENCIA INSTITUCIONAL	234

## ANEXOS

Anexo 1. DETALLE DE LOS ASUNTOS TRATADOS EN JUNTA BANCARIA POR INSTITUCIÓN DEL SECTOR FINANCIERO	236
Anexo 2. DETALLE DE LOS ASUNTOS TRATADOS EN JUNTA BANCARIA POR INSTITUCIÓN DEL SECTOR SEGUROS	237
Anexo 3. COMITÉ NORMATIVO	238
Anexo 4. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN EXTERNA	240
Anexo 5. RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES APROBADAS	242
RESOLUCIONES JUNTA BANCARIA – AÑO 2013	242
SISTEMA FINANCIERO	242
SISTEMA DE SEGURO PRIVADO	252
RESOLUCIONES JUNTA BANCARIA - ENERO A MARZO 2014	257
SISTEMA FINANCIERO	257
SISTEMA DE SEGURO PRIVADO	258
RESOLUCIONES SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS - AÑO 2013	259
SISTEMA FINANCIERO	259
SISTEMA DE SEGURO PRIVADO	261
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL	261
RESOLUCIONES SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS - ENERO A MARZO 2014	262
SISTEMA FINANCIERO	262

## LISTA DE ABREVIACIONES

ADM	Administrativo
BCE	Banco Central del Ecuador
BEDE	Banco del Estado
BEV	Banco Ecuatoriano de la Vivienda
CFN	Corporación Financiera Nacional
CGICC	Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicación
CGPCG	Coordinación General de Planificación y Control de Gestión
DNAE	Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario
DNEI	Dirección Nacional de Estudios e Información
DNR	Dirección Nacional de Riesgos
FCPC	Fondo Complementario Previsional Cerrado
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
IFI's	Instituciones Financieras
INSFPR	Intendencia Nacional del Sector Financiero Público
INSFPU	Intendencia Nacional del Sector Financiero Público
INSP	Intendencia Nacional del Sistema de Seguro Privado
INSS	Intendencia Nacional del Sistema de Seguridad Social
IRC	Intendencia Regional de Cuenca
IRG	Intendencia Regional de Guayaquil
IRP	Intendencia Regional de Portoviejo
ISSFA	Instituto de Servicio Social de las Fuerzas Armadas
ISSPOL	Instituto de Servicio Social de la Policía Nacional
JB	Junta Bancaria
NIIF's	Normas Internacionales de Información Financiera
POA	Plan Operativo Anual
PT	Patrimonio Técnico
S.A.	Sociedad Anónima
SBS	Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
SCPN	Servicio de Cesantía de la Policía Nacional
SPLA	Subdirección de Prevención de Lavado de Activos



Ab. Pedro Solines Chacón

**SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y SEGUROS**



Ab. Pedro Solines Chacón  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y SEGUROS**



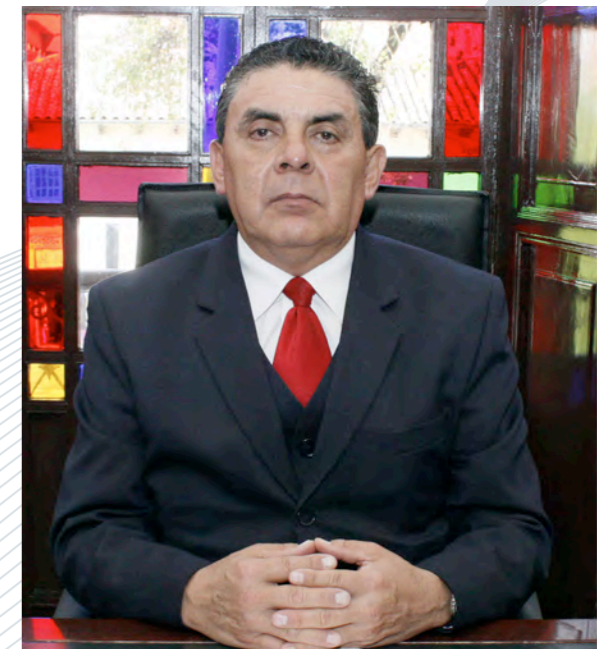
Ab. Pedro Solines Chacón  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y SEGUROS**



Ab. Pedro Solines Chacón  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y SEGUROS**







## INTRODUCCIÓN

**E**n 1927, bajo inspiración de la Misión Kemmerer (1925 - 1927), se produjo en el país una transformación en el ramo bancario y financiero al expedirse La Ley Orgánica de Bancos, la Ley Orgánica del Banco Hipotecario (Banco Nacional de Fomento) y la Ley Orgánica del Banco Central, instrumentos legales que afianzaron el sistema financiero del país, así como otras normas que regularon el manejo de la Hacienda Pública. La Superintendencia de Bancos y Seguros (en adelante SBS) fue creada el 6 de Septiembre de 1927.

Durante los 87 años de su funcionamiento, la SBS ha desempeñado un rol fundamental en la economía y sociedad ecuatoriana, mediante la expedición de normas para el funcionamiento de las instituciones controladas, la supervisión del cumplimiento de las leyes y de la normatividad conexas, el control de las entidades supervisadas y en determinados casos, la intervención y liquidación de esas entidades, cuando los intereses del Estado y de la comunidad así lo han demandado.

De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, las Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, así como de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas en la áreas que determine la ley, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Todas las instituciones financieras privadas, públicas y de servicios financieros se deben someter a las normas de prudencia y solvencia financiera previstas en la Ley y al control de la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que las regula.

Las funciones de supervisión y de regulación, de vital importancia para el buen funcionamiento del sistema financiero, exigen lograr un equilibrio entre los intereses de las entidades supervisadas y de la comunidad, todo ello en un marco de transparencia de mercado.

Adicionalmente, los adelantos tecnológicos, la innovación financiera y los instrumentos financieros, cada vez más complejos, exigen un organismo regulador actualizado, moderno y al corriente de las tendencias mundiales.

En este sentido, el fortalecimiento institucional y del sector financiero no hubiese sido posible sin el compromiso profesional del personal altamente calificado de la Superintendencia y el apoyo decisivo de las Autoridades, mediante la emisión de normas y diseño de herramientas que permiten aplicar los postulados contenidos en las leyes financieras.

En cumplimiento del mandato constitucional y las disposiciones legales específicas las actividades de regulación y supervisión de la SBS, en la gestión 2013 y primer trimestre de 2014, se enmarcaron en las siguientes perspectivas:

- Estabilidad y solidez del sistema financiero.
- Promoción del desarrollo productivo y bancarización.
- Protección a los derechos del consumidor financiero.
- Profundización de la educación financiera en todos los sectores de la población.
- Transparencia en las condiciones crediticias y servicios financieros otorgados por los entes controlados.
- Desarrollo y mejoramiento de los mecanismos de acceso a la información hacia los clientes y usuarios financieros.
- Fortalecimiento de los mecanismos de prevención de lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas.

Por otra parte, conforme lo dispuesto en la Constitución, la SBS debe presentar anualmente, ante la Asamblea Nacional una Memoria que contenga el detalle de las principales labores realizadas por la Institución y un resumen de la situación económica de las instituciones controladas, por lo descrito, la presente Memoria se ha configurado en siete capítulos:

- En el primero muestra la gestión del nivel estratégico y táctico institucional donde se describe el accionar de la Alta Dirección (Junta Bancaria, Superintendente, Intendente General, Intendentes Nacionales y Comités Institucionales), misión, visión y avances en la planificación.
- En el segundo capítulo se expone la gestión de control y supervisión en un segundo acápite integra una evaluación de las labores de auditoría in situ y extra situ ejercidas para cada subsistema financiero privado, público, seguridad social y sistema de seguros social.
- En el tercer capítulo, se analiza el accionar y avances de las áreas de riesgos, estudios – información, atención al usuario y comunicación que integran las áreas especializadas de la Superintendencia que apoyan las labores de regulación y supervisión ejecutadas por la Entidad.
- En esta línea, en el cuarto capítulo se presenta la gestión administrativa financiera de la Superintendencia en el que se describe las acciones relativas a su estructura organizacional, talento humano, recursos financieros, secretaría general y auditoría interna.
- En el quinto capítulo consta un análisis descriptivo del desempeño de las entidades controladas que conforman el sistema financiero privado y público, el sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social.

- Además, en el capítulo sexto se incluye recomendaciones de mejora para la gestión de la SBS generados por el nivel Directivo de la Entidad.
- Finalmente en el capítulo de anexos, se incorporan las actividades del Comité Normativo Institucional y un resumen de las resoluciones de la Junta Bancaria y de la SBS.

Para complementar lo descrito en los puntos anteriores, esta Memoria incluye un disco compacto (CD), que corresponde al Apéndice Estadístico por entidad y series desde diciembre 2002 a marzo 2014. Además, para asegurar el acceso general a la Memoria Institucional, tanto su texto como su apéndice se encuentran disponibles en la página web institucional.



# I. GESTIÓN NIVEL ESTRATÉGICO Y TÁCTICO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

La Superintendencia de Bancos y Seguros (en adelante SBS) es un organismo técnico, con personería jurídica de derecho público y con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuyo ámbito de acción, funcionamiento y atribuciones derivadas de la Constitución, están determinadas principalmente en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero con carácter de orgánica, Ley General de Seguros y Ley de Seguridad Social y Leyes constitutivas de las Instituciones Financieras Públicas.

Como parte consustancial de la Función de Transparencia y Control Social, le corresponde a la SBS, fomentar e incentivar la participación ciudadana, proteger el ejercicio y cumplimiento de los derechos, así como prevenir y combatir la corrupción.

En línea de lo anterior, la SBS tiene a su cargo la regulación, vigilancia, supervisión y control de las actividades económicas, financieras y de los servicios que prestan las instituciones del sistema financiero nacional, del sistema de seguro privado y del sistema nacional de seguridad social, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Las declaraciones filosóficas que orientan la acción institucional se incluyen en la Ilustración 1.

#### Ilustración 1. MISION Y VISION SBS. 2013-2016

MISIÓN	VISIÓN
Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los sistemas financiero, de seguros privados y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público y contribuir al fortalecimiento del sistema económico social, solidario y sostenible	Ser una institución técnica de regulación y supervisión de alta productividad, prestigio y credibilidad para satisfacer con calidad los servicios que presta a los actores externos e internos, con recursos humanos competentes y tecnología de punta

Fuente: Coordinación General de Planificación y Control de Gestión. Resolución ADM-2012-10779 de 8 de febrero de 2012

Así mismo, los valores declarados en el Estatuto Orgánico del año 2013, establecen los siguientes valores:

- **Integridad:** Actuar bajo principios en toda ocasión.
- **Justicia:** Dar a cada uno lo que corresponde.
- **Responsabilidad social:** Cumplir con la misión de manera oportuna y efectiva.

- **Mejoramiento continuo:** Innovación permanente de productos y servicios.
- **Trabajo en equipo:** Impulsar y trabajar en función de intereses y objetivos comunes.
- **Comunicación efectiva:** Generar y transmitir la información con oportunidad, efectividad y de manera pertinente.
- **Orientación de servicio:** Identificar y cumplir con los requerimientos, desarrollar las habilidades y mejorar las actitudes del ser humano.
- **Desarrollo humano:** Fortalecer los conocimientos, desarrollar las habilidades y mejorar las actitudes del talento humano.
- **Respeto:** Consideración a las personas y a la autoridad.

Los referentes que guían la trayectoria del rendimiento y el avance de la SBS se determinaron a acuerdo a dos perspectivas:

1. Contribuir a la estabilidad de los sistemas financieros, seguros privados y seguridad social.
2. Precautelar los intereses y recursos del público.

### 1.1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

En base a cuatro perspectivas de servicios definidos por la SBS, los objetivos institucionales buscan:

- a. Contribuir a la estabilidad y transparencia de los sectores controlados.
- b. Precautelar y promover los derechos e intereses de los actores sociales.
- c. Asegurar el financiamiento de las operaciones de la SBS para un eficiente y efectivo control de las entidades supervisadas.
- d. Mejorar los niveles de efectividad y eficiencia de la gestión de regulación y control.
- e. Fortalecer la capacidad de gestión de la Institución para brindar servicios con calidad y oportunidad.
- f. Prevenir las acciones inusuales de grupos organizados en la transaccionalidad de los sectores controlados.
- g. Mejorar el nivel de desempeño, innovación, satisfacción y compromiso del talento humano.

Perspectiva de Usuario

Perspectiva Financiera

Perspectiva de Procesos

Perspectiva de Talento Humano

Para lo cual la SBS ha venido implementando las siguientes estrategias de gestión:

- Fortalecimiento de la supervisión.
- Desarrollo organizacional.
- Desarrollo tecnológico.
- Orientación al control de grandes riesgos.
- énfasis en la protección del público.
- Transparencia, revelación y oportunidad de la información.
- Gestión técnica del talento humano.
- Gestión orientada a resultados.
- Descentralización.

En resumen, los objetivos y estrategias alineados tanto a la misión institucional como a las perspectivas de servicio han sido previstos en el Plan Estratégico 2013-2016 de la SBS tal como se muestra en la Ilustración 2.

### Ilustración 2. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS



Fuente: Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

### 1.2. PROCESOS GOBERNANTES

#### 1.2.1. Junta Bancaria (JB)

Para la Junta Bancaria, máximo cuerpo colegiado de la SBS, durante el año 2013 se evidenciaron avances no solo en el número de temas tratados además en las mejoras en la conducción y resolución de los asuntos puestos en su conocimiento que han tenido como objetivo final fortalecer la calidad de los sistemas de supervisión y control a aplicarse a las entidades controladas y promover la protección de los usuarios del sistema financiero, seguros y seguridad social.

### 1.2.1.1 Evolución General

Durante el año 2013, la Junta Bancaria sesionó en cincuenta y seis (56) ocasiones, en las cuales se trataron 626 asuntos, lo que determinó un incremento en número de los temas puestos en conocimiento de dicho cuerpo colegiado en el año 2013, del 50%, frente al año 2012. Al máximo órgano directivo de la SBS le correspondieron resolver en función de su facultad resolutoria, 337 expedientes en los que se incluyeron recursos de reposición, revisión, apelación y solicitudes de aclaración o ampliación, que representaron el 53,5% de los temas analizados.

En cumplimiento de lo dispuesto en la letra a) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Junta Bancaria conoció 160 acciones de supervisión de los sistemas controlados, que representaron el 25,6% de los asuntos tratados.

En este rubro destaca los temas abordados respecto de la conclusión de los procesos liquidatorios de la crisis bancaria (Gráfico 1). Por otra parte, el estudio y aprobación de los proyectos normativos ocuparon la atención de la Junta Bancaria y representaron el 12,6% entre los asuntos tratados y en número fueron 79, en los que se encuentra regulación para el sector financiero, seguros privados y del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Para el año 2013, los temas puestos en conocimiento de la Junta Bancaria se han incrementado sustancialmente en especial aquellos relativos a la función resolutoria en las instancias de apelación y de revisión, en ambos casos el crecimiento de los temas puestos a conocimiento y resolución de dicho cuerpo colegiado, ha sido dinámico<sup>1</sup>, en función de los objetivos institucionales que tiene a Superintendencia de Bancos y Seguros de lograr eficiencia y oportunidad en la atención a los derechos de los usuarios del sistemas controlados. Este comportamiento se evidencia en el Cuadro 1.

**Cuadro 1. EVOLUCIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA**

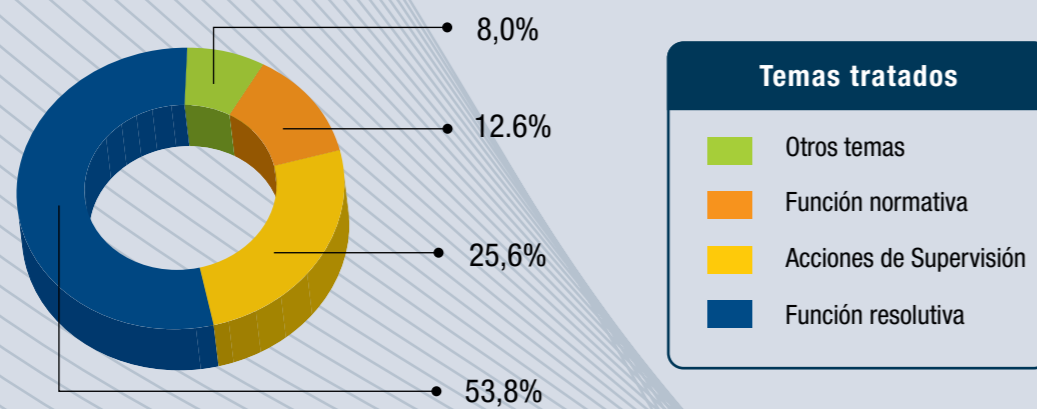
TEMAS TRATADOS	2011	2012	2013
Aclaración	13	14	15
Apelación	72	73	130
Normativa	86	83	79
Reposición	29	228	44
Revisión	97	114	144
Consulta		24	4
Resolución Directa JB	66	35	160
Otros	18	35	42
Administrativo	23	10	8
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>416</b>	<b>626</b>

Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

Se considera también importante el desempeño durante estos años de la Junta Bancaria en temas referentes a sus facultadas de regulación y de las acciones de supervisión. En el Gráfico 2 puede observarse como estos tópicos se triplicaron entre el 2011 y 2013, dada la injerencia de los temas de banca cerrada ligados a procesos liquidatorios de las instituciones controladas.

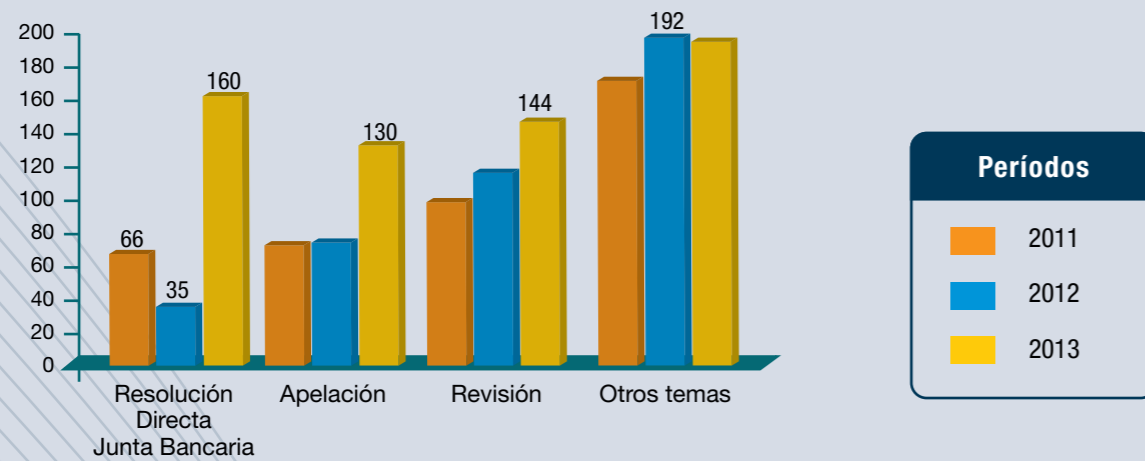
<sup>1</sup> Las tasas de crecimiento de los expedientes analizados por la Junta Bancaria en la instancia de apelación en el año 2013, fue del 81% y para revisión el crecimiento fue del 48%.

**Gráfico 1. RESUMEN TEMAS TRATADOS POR LA JUNTA BANCARIA**



Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

**Gráfico 2. EVOLUCIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA**

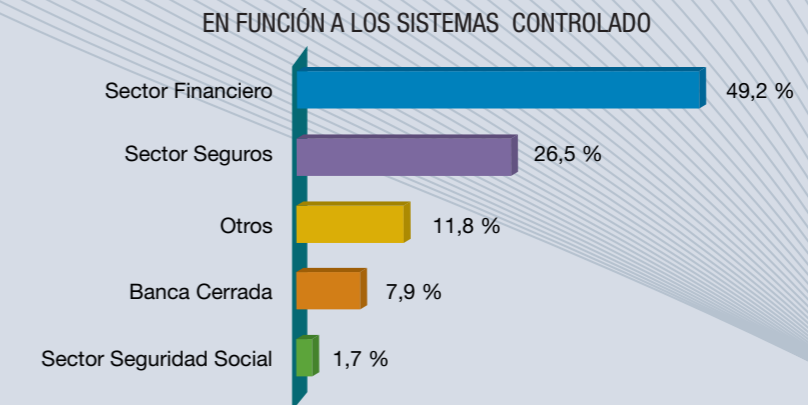


Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

**1.2.1.2. Función Resolutiva**

Los asuntos presentados a conocimiento de la Junta Bancaria clasificados por tipo de entidades controladas (Gráfico 3) proporcionan una visión más amplia de la relevancia que ha logrado la aplicación de determinadas medidas en el ámbito del control, en especial aquellas dirigidas a mejorar las condiciones de protección de los usuarios del sistema financiero y de seguros, es así que tanto para el sector financiero, que acreditó el 49% de los asuntos tratados por la Junta Bancaria (308 en número) y el sector seguros, que representó el 26% (175 en número), los expedientes presentados para resolución de la Junta referentes a reclamos de los usuarios del sistema financiero en la etapa de revisión y de los tenedores de pólizas en el sector seguros, en la instancia administrativa de apelación, constituyeron el 42% y 75% respectivamente.

**Gráfico 3. COMPOSICIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS POR LA JUNTA BANCARIA**



Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

Otros temas que han demandado exigente atención por parte de los miembros de la Junta Bancaria, ha sido aquellos relativos a la conclusión de los procesos liquidatorios de las instituciones financieras cuya participación en los temas tratados alcanzó el 8%, sin embargo los expedientes analizados para la banca cerrada fueron en número 65, como se demuestra a en el Cuadro 2.

**Cuadro 2. CLASIFICACIÓN DE LOS TEMAS PUESTOS EN CONOCIMIENTO DE LA JUNTA BANCARIA Año 2013**

TEMAS TRATADOS/ SECTORES	SECTOR FINANCIERO	SECTOR SEGUROS	SECTOR SEGURIDAD SOCIAL	OTROS	BANCA CERRADA	TOTAL
Aclaración	3	11	1			15
Apelación		130				130
Normativa *	47	17	6	9		79
Reposición	38		3	3		44
Revisión	129		9	3	3	144
Supervisión	73	15	2	1	1	92
Consulta **	4					4
Ampliación						
Actas				24		24
Administración de la SBS				8		8
Procesos Liquidatorios	1	2			65	68
Otros	13		1	1	3	18
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>175</b>	<b>22</b>	<b>49</b>	<b>72</b>	<b>626</b>

\*Incluye normativa sobre fijación de tarifas y en el rubro otros se referencian normas conjuntas para el sector financiero, seguros y seguridad social

\*\* Incluye consultas sobre la aplicación del artículo 312 de la Constitución de la República

Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria



### 1.2.1.3. Función Normativa

Durante el año 2013, para conocimiento y aprobación de la Junta Bancaria se presentaron 79 proyectos de emisión o reformas normativas, de los cuales 47 corresponde al sector financiero y 17 al sector seguros.

Entre la normativa adoptada para el sistema financiero, las principales son las siguientes:

- La aprobación de la norma de “Principios de un buen gobierno corporativo para las instituciones financieras públicas”, cuyo propósito es el de promover conductas de gestión responsables y compatibles con el concepto del desarrollo sostenible, en el ámbito económico, protección ambiental y equidad social ya que un buen gobierno corporativo involucra un conjunto de relaciones entre la administración de la institución, su directorio, empleados, otras partes interesadas que el gobierno corporativo también proporciona la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la entidad y se determinan los medios para lograr esos objetivos y el monitoreo del desempeño, así también el buen gobierno corporativo debe proporcionar incentivos adecuados para que el directorio y la gestión actúen de acuerdo a los intereses de la institución y sus accionistas, por lo que el buen gobierno corporativo debe ser una manifestación de la voluntad de la persona jurídica, para establecer un conjunto de principios que permitirán el cumplimiento de sus objetivos para convertir a la entidad en una organización segura, viable y competitiva que permita dar garantías a todos los grupos de interés, incluyendo su incidencia en la comunidad.
- La aprobación de la norma sobre “Programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la SBS”, para lo cual se consideró que la innovación y la globalización han aumentado la gama y complejidad de los productos y servicios financieros ofrecidos de modo que los usuarios financieros requieren tener a su disposición información transparente relacionado con los mismos, que la actividad financiera ha adquirido una enorme importancia, lo que hace aconsejable que el desarrollo de los servicios se acompañe con una adecuada información, educación y protección de los intereses de los usuarios, que para que el consumidor pueda ejercer sus derechos es imprescindible que los conozca, que una buena educación y formación en materia de consumo podrá evitar riesgos, hará que el consumidor elija más libremente, gaste su dinero más racionalmente y que sepa cómo actuar en caso de sentirse defraudado y que con todas estas consideraciones. Esta norma también se aplica a las instituciones del sistema de seguro privado y a las instituciones que conforman el sistema nacional de seguridad social.
- La reforma a la norma “Del defensor del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado”, con el propósito de definir que el defensor del cliente no es un servidor público, que quedan excluidas de la competencia del defensor del cliente y por consiguiente éste se

abstendrá de conocer y tramitar reclamos presentados por el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, establecer el procedimiento que seguirá el defensor del cliente en los asuntos sometidos a su consideración, definir la forma como se pagará la remuneración del defensor del cliente y que para el ejercicio de sus funciones debe tener el soporte necesario.

- La reforma a las “Normas para la reactivación de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, sometidas a procesos de liquidación forzosa”, cuyo propósito, entre otros aspectos, es establecer que para la reactivación se tendrá que cumplir con el patrimonio técnico constituido mínimo para la constitución de instituciones financieras y los recursos que se requieran para cubrir las pérdidas que registre dicha entidad.
- La aprobación de la norma de “Rangos salariales para los administradores y representantes legales de las instituciones del sistema financiero privado”, cuyo propósito por una parte fue dar cumplimiento a la reforma efectuada al artículo 175 de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero, a través de la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, que estableció como una de las atribuciones de la Junta Bancaria la de establecer el monto máximo de las remuneraciones de los administradores y representantes legales de las Instituciones bajo su control y por otra, para racionalizar los salarios de los directivos de las instituciones del sistema financiero.

Entre la normativa adoptada para el sistema de **seguros privado**, las principales son las siguientes:

- La sustitución de las “Normas sobre el régimen de reservas técnicas”, cuyo propósito es respaldar las operaciones del mercado asegurador, que permita atender todos los contratos suscritos aún en condiciones adversas de los negocios.
- La aprobación de la norma “Del comité de auditoría para empresas de seguros y compañías de reaseguros”, como una unidad que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia entidad y que reporte directamente al directorio, respecto de la aplicación y funcionamiento de los controles internos, la observancia de la normatividad legal y reglamentaria, así como una clara comprensión de las exposiciones de riesgo de las empresas de seguros y compañías de reaseguros, comprometiendo la responsabilidad de dichos organismos en las políticas de autocontrol que deben tener las instituciones.
- La aprobación de las “Normas para la liquidación voluntaria de las empresas de seguros y compañías de reaseguros”, “Normas para la liquidación forzosa de las empresas de seguros y compañías de reaseguros”, normas

sobre los “Requisitos para la designación, remuneración, sanciones y de la remoción del liquidador”, “Normas para el ejercicio de la jurisdicción coactiva por parte de las empresas de seguro o compañías de reaseguro declaradas en procesos de liquidación forzosa”, “Normas para la enajenación de activos de propiedad de las empresas de seguros o compañías de reaseguro, que se hallaren sometidas a procesos liquidatorios” y normas “De la conclusión del proceso de liquidación forzosa”, con el propósito es establecer el procedimiento de liquidación, enajenación de activos y conclusión del proceso para salvaguardar los derechos de los asegurados y beneficiarios de las pólizas de seguros, trabajadores y demás acreedores de las empresas de seguros o compañías de reaseguros en liquidación.

- Se sustituyen las “Normas relativas a las operaciones de reaseguros y retrocesiones”, con el propósito es establecer las condiciones, los principios de riesgos e información del reaseguro y de la retrocesión.

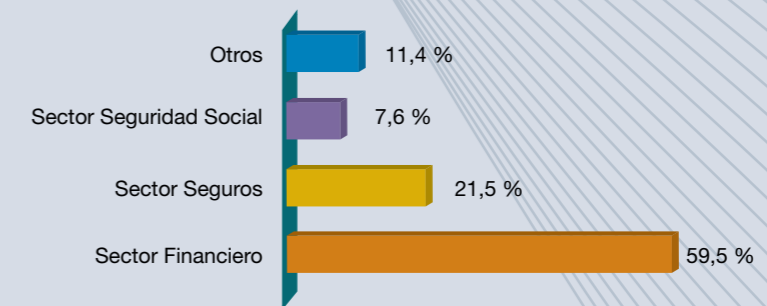


- Se sustituyen las “Normas relativas a la administración del reaseguro”, con el objeto de permitir el análisis de los contratos de reaseguros y la gestión del reaseguro, conocer el programa o plan de reaseguros de cada empresa de seguros y compañía de reaseguros constituida y establecida legalmente en el país.
- Se emiten las “Normas para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguro a través de instituciones del sistema financiero”, para precisar el campo de acción de las empresas de seguros, así como de las instituciones del sistema financiero en el desarrollo de sistemas de ventas masivas de los programas de seguros colectivos de personas y bienes, dentro de la denominada banca seguros.
- Por otro lado, es importante destacar que se han elaborado proyectos de resoluciones que contienen cambios normativos, para ajustarlas a disposiciones legales y normativas vigentes, para ajustarlas a principios internacional o para proteger a los usuarios de los sistemas controlados.

Adicionalmente, se adjunta un detalle genérico de toda la normativa aprobada por la Junta Bancaria, como parte del Anexo 1 de la Memoria 2013.

En el Gráfico 4, se presenta la temática tratada por JB conforme a su función normativa:

**Gráfico 4.**  
**COMPOSICIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA SEGÚN SISTEMA CONTROLADO EN SU FUNCIÓN NORMATIVA Año 2013**



Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

#### 1.2.1.4. Revisión, Reposición y Apelación<sup>2</sup>

Los asuntos referentes a la resolución de los recursos de revisión, reposición y apelación que corresponden a la función resolutoria de la Junta Bancaria, en el año 2013, alcanzaron 337 expedientes que representaron el 53,5% del total de temas puestos en conocimiento del cuerpo colegiado.

En los recursos de revisión continuaron siendo relevantes los asuntos relacionados con reclamos correspondientes a los usuarios de servicios financieros, referentes a retiros no autorizados de cuentas de ahorro o cuentas corrientes a través de cajeros automáticos y transferencias electrónicas. Si bien aún es importante en número estos casos que se presentaron a resolución de la Junta Bancaria, la adopción de medidas regulatorias que enfrenta esta problemática en su origen y que fueron aprobadas en este año, como las disposiciones de seguridades físicas a los cajeros automáticos, exigentes protocolos de acceso a los canales electrónicos y la ejecución de los programas de educación financiera, buscaron convertirse en factores positivos que se espera incidan en la reducción de las probabilidades de ocurrencia de hechos que afecten a los usuarios de servicios financieros.

<sup>2</sup> Resolución JB-2013-2487 de 28 de mayo de 2013 se reforma las “Normas para la aplicación de los recursos de reposición y revisión en temas relacionados con el sistema financiero, el sistema de seguridad y de apelación en materia de seguros privados”.

Para complementar estas disposiciones, en el primer trimestre del 2014, se concluyó con una reforma normativa que dispone que las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero o las instituciones financieras que administran una red de cajeros automáticos monitoreen los puntos de servicio y establezcan potenciales puntos de servicio con inseguridades, procediendo de inmediato a informar y a desconectarlos de la red, estas medidas operativas están ligadas a definición de políticas institucionales de mayor severidad.

Los temas tratados como parte de la función resolutoria constan en el Cuadro 3.

En los recursos de revisión presentados ante la Junta Bancaria para su resolución son los bancos privados quienes tuvieron una participación más activa. A este tipo de instituciones les correspondió el 77% de los casos analizados y en la instancia de reposición su representatividad se elevó al 95%.

En los asuntos relacionados con aclaración de los temas resueltos por la Junta Bancaria, se observó todavía la participación de las cooperativas de ahorro y crédito como se evidencia en el Cuadro 4.

**Cuadro 3.**  
**TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA SEGÚN FUNCIÓN RESOLUTIVA • Año 2013**

TEMAS TRATADOS	Total	%
Revisión	144	29,1%
Sector Financiero	129	
Seguridad Social	9	
Banca Cerrada	3	
Otros	3	
Reposición	41	8,3%
Sector Financiero	38	
Seguridad Social	3	
Apelación	130	26,3%
Sector Seguros	130	
Aclaración	15	3,0%
Sector Financiero	3	
Seguridad Social	1	
Sector Seguros	11	
Acciones de Supervisión	160	32,4%
Sector Financiero	73	
Sector Seguros	15	
Seguridad Social	2	
Banca Cerrada (Proceso liquidatorio)	69	
Otros	1	
Consultas	4	0,8%
Sector Financiera (Artículo 312)	4	
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

**Cuadro 4.**  
**TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA SEGÚN INSTITUCIÓN DEL SECTOR FINANCIERO • Año 2013**

INSTITUCIÓN DEL SECTOR FINANCIERO	ACLARACIÓN	NORMATIVA SISTEMA FINANCIERO	REPOSICIÓN	REVISIÓN	SUPERVISIÓN	CONSULTAS	PROCESO LIQUIDATORIO	OTROS
Bancos	33,3%	0,0%	94,7%	76,5%	33,3%	50,0%	50,0%	16,7%
Sociedades Financieras	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Mutualistas	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	33,3%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Instituciones Financieras Públicas	0,0%	12,8%	2,6%	3,0%	12,5%	0,0%	3,0%	16,7%
Administradoras de Tarjetas de Crédito	33,3%	0,0%	2,6%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Banca Cerrada - Proceso Liquidatorio	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	45,5%	0,0%
Todas las Entidades Financieras	0,0%	80,9%	0,0%	0,0%	36,1%	0,0%	0,0%	41,7%
Otros	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	13,9%	50,0%	1,5%	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>0,8%</b>	<b>12,6%</b>	<b>10,2%</b>	<b>35,3%</b>	<b>19,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>17,6%</b>	<b>3,2%</b>

Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

En la misma temática de los recursos de revisión del sector financiero, se encuentran los recursos de apelación del sector seguros privados (que representó el 26,5% de los asuntos ligados a la función resolutoria de la Junta Bancaria – Gráfico 3) y la participación de estos temas les correspondió en casi su totalidad a las compañías de seguros (Cuadro 5).

**Cuadro 5.**  
**TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA SEGÚN INSTITUCIÓN DEL SECTOR SEGUROS •**  
**Año 2013**

INSTITUCIÓN DEL SECTOR SEGUROS	ACLARACIÓN	APELACIÓN	NORMATIVA	SUPERVISIÓN	PROCESO LIQUIDATORIO
Todas las Compañías de Seguros	0,0%	0,0%	100,0%	13,3%	0,0%
Compañías de Seguros	100,0%	96,2%	0,0%	80,0%	100,0%
Intermediarios de Seguros	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Agentes Productores de Seguros	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Otros	0,0%	0,8%	0,0%	6,7%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>6,3%</b>	<b>74,3%</b>	<b>9,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>1,1%</b>

Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

Las materias objetos de la apelación se refirieron a inconsistencias en las condiciones de las pólizas de seguros, falta de políticas de transparencia por parte de los intermediarios de seguros y de las compañías de seguros en la comercialización de las pólizas, insuficiencia de políticas y procedimientos de riesgo de suscripción y operativo en las compañías de seguros.

La culminación en el año 2013, de varias etapas de la normativa de administración de riesgo dirigida a las compañías de seguros, debería apoyar a la mejora en el desempeño de estas entidades, al poner en práctica políticas, metodologías y procedimientos necesarios para identificar, evaluar y controlar los riesgos identificados.

Así también será de gran utilidad el lanzamiento de un sistema integral de información que permita utilizar los datos sobre la revelación de siniestros ocurridos, aquellos que fueron objeto de ejecución de la póliza de seguro, los pendientes y los sujetos a reclamo o controversia entre la compañía de seguros y el asegurado.

Como se observó en el Cuadro 2, de los asuntos analizados por la Junta Bancaria, en su función resolutoria, tuvo una relevante importancia aquellos concernientes a temas de supervisión de las entidades controladas, así

que en el año 2013, se atendieron 130 requerimientos, en los cuales se incluyó los procesos liquidatorios de la banca cerrada en los que el análisis además incluyó la definición de las pérdidas patrimoniales<sup>3</sup> de las instituciones financieras en liquidación.

La gestión de la Junta Bancaria como máximo órgano colegiado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, requirió en su ejercicio resolutorio de procesos internos técnicamente sostenibles, objetivos en la formulación de los hechos y de aplicación homogéneo de los principios jurídicos y normativos, de ahí que ha sido el interés de los miembros de Junta Bancaria, como parte de sanas prácticas de política pública profundizar en la metodologías de análisis para que los estudios o informes tenga sustentos y planteamientos con amplia visión analítica que permita la adopción de decisiones para asegurar la estabilidad de las instituciones controladas y garantizar efectivamente el respeto de los derechos de los usuarios del sistema financiero, seguros privados y seguridad social.

En orden a lo comentado, será pertinente desarrollar mayores esfuerzos en establecer y difundir las políticas, metodologías y procedimientos que permitan institucionalizar esa visión analítica, que debería caracterizarse no solo en un recuento de los hechos relevantes, materiales, precisos y completos de los casos en estudio, sino adicionalmente de contar con un sistema de control y monitoreo de las decisiones adoptadas para conseguir la efectividad de las decisiones adoptadas.

#### 1.2.1.5. Distribución de los temas tratados por sistema controlado<sup>4</sup>

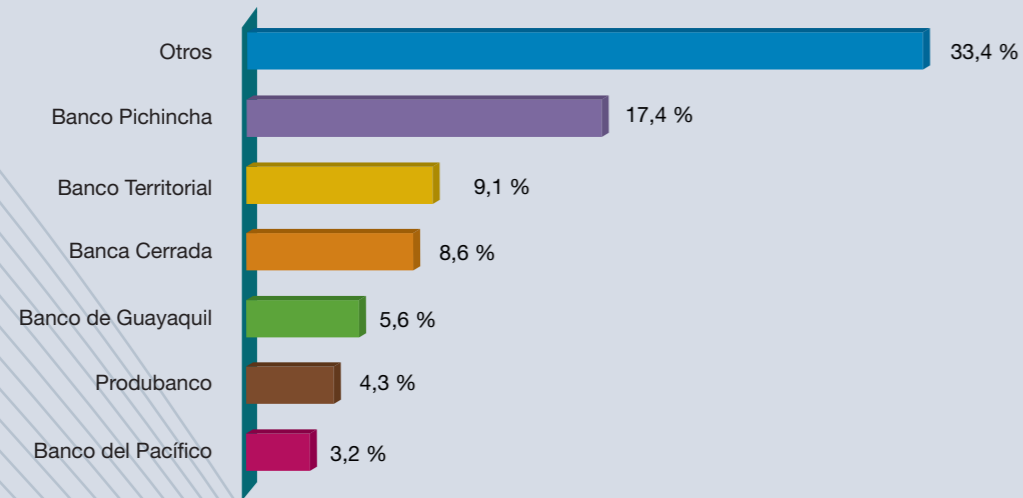
**Sector Financiero.** La participación del sector financiero en los asuntos llevados a conocimiento y resolución de la Junta Bancaria, tanto, por concepto de normativa como por efectos de los expedientes en análisis en las instancias de reposición o revisión, es relevante, superando el 50% de los asuntos tratados, como ya se comentó el particular en el acápite “función resolutoria” que es la que tiene mayor incidencia en los temas tratados, donde los recursos de revisión alcanzaron el 35%, reposición el 10% y aclaración y consultas el 1%.

Como se observa en el Gráfico 5, las entidades que presentaron más casos ante la Junta Bancaria fueron el Banco Pichincha, que agrupa el 17,4%, seguido del Banco Territorial, que participó con el 9,1%. Los bancos de Guayaquil, Produbanco, Internacional y Pacífico se encuentran con rangos de 5,6% a 3,2%, mientras que diez (10) instituciones del sistema financiero, aglutinan el 15,8%, en los asuntos presentados a Junta Bancaria con una frecuencia de casos entre el 3% hasta el 1%.

<sup>3</sup> Normativa emitida por la Junta Bancaria en función de la reforma a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y de la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario-Financiero.

<sup>4</sup> Incluye Banca Cerrada

**Gráfico 5. DETALLE DE LOS TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA SEGÚN INSTITUCIÓN. SECTOR FINANCIERO • Año 2013**



Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

Durante el año 2013, la Junta Bancaria tomó conocimiento de varios estudios relacionados con el sistema financiero en su conjunto, en las que se analizaron los impactos de las disposiciones de la Ley de Distribución del Ingreso y Gasto Social, sobre el nivel de patrimonio técnico (relación de solvencia), utilidades y los indicadores de rendimiento sobre activos y patrimonio de las instituciones financieras, así también se presentaron temas relativos a la evolución de las transacciones y tarifas de los servicios financieros y a la evolución y participación de cada tipo de entidad en la concesión de los créditos para la vivienda.

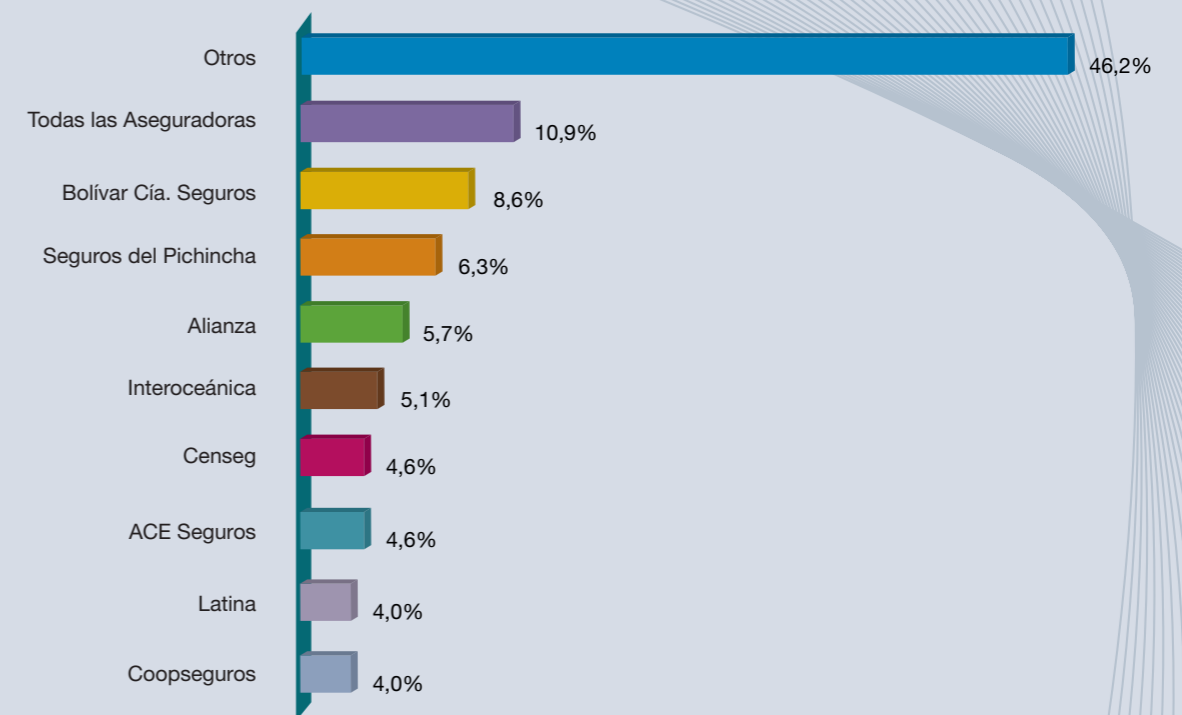
Estos temas permitieron a la Junta Bancaria adoptar la normativa adecuada para asegurar estabilidad del sistema financiero, así como para cumplir con los objetivos de la política gubernamental

**Seguros Privados.** En el año 2013, los asuntos relacionados con el sector seguros privados, igual que en los años anteriores, corresponden a los recursos de apelación, que participaron con en el 74% del total de expedientes analizados por la Junta Bancaria.

Los recursos de apelación alcanzaron a una diversidad de instituciones (31 compañías de seguros), entre las que se destacan algunas entidades que muestran una mayor frecuencia de casos que fueron puestos en conocimiento de este cuerpo colegiado. Estas compañías de acuerdo al Gráfico 6 son: Seguros Bolívar (8,6%), Seguros del Pichincha (6,3%), Alianza (4,6%), Interoceánica (4,6%), CENSEG (4,6%).

El detalle de casos por compañía se puede observar en el Gráfico 6 y a nivel desagregado en el Anexo 2 de la presente Memoria.

**Gráfico 6. DETALLE DE LOS TEMAS TRATADOS POR JUNTA BANCARIA SEGÚN INSTITUCIÓN. SECTOR SEGUROS • Año 2013**



Fuente: Base de datos Asesoría Junta Bancaria

#### 1.2.1.6. Otros aspectos

Los miembros de Junta Bancaria han mantenido una corriente proactiva de conocimiento sobre la condición financiera de las instituciones controladas y sobre los factores de riesgo, a fin de analizar e implementar las disposiciones correspondientes tanto en el ámbito normativo, como en las acciones de supervisión que son de su responsabilidad en función de lo previsto en la letra a) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los estudios solicitados por la Junta Bancaria han permitido establecer con claridad los impactos de las medidas regulatorias a adoptarse, los cambios que tales medidas producen en la estructura financiera de las entidades controladas a fin de tomar decisiones de control que apoyen una política gubernamental coherente con la estabilidad del

sistema financiero y que afiance la prevención de factores de riesgo o conflictos de interés que puedan afectar a los derechos de los usuarios de los sistemas financiero, seguros privados y seguridad social.

### 1.1.2. Superintendente de Bancos y Seguros

El Superintendente de Bancos y Seguros es la máxima autoridad de la Institución y responsable de su administración interna. Entre sus principales responsabilidades constan:

- Aprobar los estatutos sociales de las instituciones del sistema financiero privado y las modificaciones que en ellos se produzcan.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento mediante la supervisión permanente extra situ y visitas de inspección in situ, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, sin restricción alguna y que permitan determinar la situación económica y financiera de la entidad, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que genera.
- Cuidar que las informaciones de las instituciones bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión.
- Vigilar que los programas publicitarios y programas de mercadeo de las instituciones controladas se ajusten a las normas vigentes y a la realidad jurídica y económica del producto o servicio que se promueve.
- Establecer programas de vigilancia preventiva y practicar visitas de inspección, sin restricción alguna, a las instituciones controladas, que permitan a la SBS un conocimiento de su situación económica y financiera, del manejo de sus negocios o de los aspectos especiales que se requieran, así como verificar la veracidad de la información que las instituciones del sistema financiero remitan al Banco Central del Ecuador a requerimiento de éste.
- Mantener un centro de información financiera a disposición del público y establecer los parámetros mínimos para la implementación de un sistema que incluya una escala uniforme de calificación de riesgo para las instituciones del sistema financiero.
- Imponer sanciones administrativas a las instituciones que controla, cuando éstas contraviniesen las disposiciones que las norman, así como a sus directores, administradores y funcionarios y a los sujetos de crédito que infringiesen las disposiciones vigentes.
- Iniciar, cuando fuere el caso, las acciones legales en contra de los directores o administradores de las instituciones sujetas al control de la Superintendencia.
- Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran.

- Ejecutar, mediante resolución las decisiones adoptadas por la Junta Bancaria.
- Exigir el cumplimiento de las resoluciones de Junta Bancaria, las disposiciones de la Superintendencia de Banco y demás normas aplicables.

En ejercicio de sus funciones se han ejecutado importantes reformas para mejorar el control y supervisión de la SBS, así como para defender a los usuarios de los servicios financieros.

### 1.1.3. Intendente General

El Intendente, tiene bajo su control directo a las Intendencias Nacionales (del Sector Financiero Privado, del Sector Financiero Público, del Sistema de Seguro Privado, de Seguridad Social, Jurídica), así como a las Direcciones Nacionales (de Estudios e Información, de Riesgos y de Atención y Educación al Usuario).

Sus principales funciones son:

- Reemplazar o subrogar al Superintendente de Bancos y Seguros de conformidad con lo previsto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Colaborar con el Superintendente de Bancos y Seguros en el manejo técnico y operativo de los procesos agregadores de valor.
- Ejercer la presidencia del Comité Normativo y de Políticas de Supervisión.
- Observar y sancionar a las personas naturales y jurídicas que integran los sectores controlados.
- Atender o negar las solicitudes de suspensión de atención al público presentados por las entidades controladas.
- Requerir de las instituciones públicas o privadas información o documentación necesaria para atender trámites institucionales en el ámbito de su competencia, entre otras.

A través de su liderazgo técnico los procesos habilitantes de asesoría (Intendencia Nacional Jurídica) y los procesos agregadores de valor (Intendencias Nacionales) se han ejecutado durante el periodo en análisis de forma consistente con las políticas institucionales, al amparo de la Ley y con metas prudenciales.

Adicionalmente con un proceso de planificación y riguroso seguimiento se ha propiciado una atención oportuna, técnica y coordinada de las áreas bajo su control.

Capítulo aparte pero de suma importancia ha sido la orientación de la Intendencia General hacia mejoras progresivas de la atención al cliente y educación al usuario, deberes primordiales de la SBS.

#### 1.1.4. Intendente Nacional de Gestión

El Intendente Nacional de Gestión tiene bajo su control directo a la Coordinación General Administrativa Financiera (Dirección Nacional de Talento Humano, Dirección Nacional Financiera y Dirección Nacional Administrativa) y a la Coordinación General de Tecnología (Dirección Nacional de Recursos Tecnológicos).

Dicha instancia, colabora con el Superintendente en el manejo técnico y operativo de los procesos habilitantes de apoyo y en la gestión administrativa de la Institución, vital para el funcionamiento técnico y cumplimiento de los objetivos institucionales de la misma.

Sus funciones básicas son:

- Presidir las comisiones técnicas en los procesos de contratación pública, la junta de remates y el comité de reclamos de evaluación de desempeño.
- Coordinar y proponer políticas para la administración de los recursos tecnológicos, financieros, materiales y del talento humano de la institución.
- Presentar al Superintendente de Bancos y Seguros, el plan anual de contrataciones de la institución con sus correspondientes reprogramaciones y evaluaciones.
- Autorizar a los servidores de la SBS subrogaciones, cambios administrativos, traslados, traspasos, comisiones con remuneración, licencias sin remuneración.
- Suscribir los convenios de pasantías y prácticas estudiantiles.
- Autorizar licencia para estudios y capacitación.
- Autorizar pagos por bonificación de residencia, horas suplementarias y complementarias, anticipos de remuneraciones, entre otras.

Desde enero de 2013 en su gestión se ha afianzado la profesionalización del personal de la SBS, con un apoyo sostenido en su capacitación y transparentando los procesos de concursos implementados conjuntamente con el Ministerio de Relaciones Laborales.

### 1.2 PROCESOS DE ASESORÍA

#### 1.2.1. Comités Institucionales

La SBS mantiene como instancias administrativas permanentes e independientes comités que proveen al Superintendente asesoría participativa en asuntos propios de la gestión táctica y operativa institucional.

Los Comités Institucionales con los que cuenta la SBS son los siguientes:

- Comité Estratégico Organizacional.
- Comité Normativo y de Políticas de Supervisión.

#### 1.2.2. Comité Estratégico Organizacional

De acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento de Comités Institucionales, aprobado mediante resolución No. ADM-2013-11486, la Dirección Nacional de Procesos y Rendición de Cuentas es la encargada de ejercer la Secretaría Técnica del Comité Estratégico Organizacional.

Esta secretaría se encarga de organizar las reuniones, prestar el asesoramiento que sea requerido, solicitar a las áreas que sean del caso los documentos, informes y resoluciones pertinentes, preparar las actas de las sesiones y deliberaciones, efectuar cualquier otra actividad que le fuera encomendada para la reunión.

Para el año 2013, la SBS efectuó, modificó su estructura organizacional, a fin de fortalecer su gestión con una clara orientación hacia los resultados y alineada al nuevo marco regulatorio expedido a través de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero con carácter de Orgánica, la codificación de la Ley General de Seguros, la Ley de Seguridad Social, la ley del Banco del IESS, la ley de Almacenes Generales de Depósitos, la Ley de Cheques.



En el marco del Plan Estratégico Institucional, se emitieron las siguientes resoluciones:

1. En cumplimiento a lo establecido en el artículo 39 de la Constitución de la República del Ecuador, que establece que:

*“...el Estado fomentará la incorporación de los jóvenes al trabajo “en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento”*

La SBS aprobó mediante resolución No. ADM-2013-11340 de 31 de enero de 2013, el Reglamento de Pasantías y Prácticas de la Superintendencia.

Este reglamento regula las relaciones entre la SBS y los estudiantes interesados en realizar pasantías y prácticas en ella, estableciendo normas y procedimientos tendientes a garantizar ventajas para ambas partes.

2. De acuerdo a lo establecido en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero con el carácter de Orgánica, en el artículo 187, en el que se establece que: *“...Para el cumplimiento de sus funciones, el Superintendente de Bancos podrá delegar algunas de sus facultades, siempre en forma concreta y precisa, al Intendente General y a otros funcionarios que juzgue del caso. La delegación podrá darse a nivel nacional, regional, por áreas administrativas internas de la Superintendencia o por sectores de las instituciones sometidas a su control.”*

Con este antecedente, el 2 de abril de 2013 mediante resolución ADM-2013-11454, la SBS aprobó las Delegaciones a las Autoridades de la Superintendencia de Bancos y Seguros, documento que contiene de manera detallada las delegaciones de todas y cada una de las autoridades de la institución, estableciendo un marco definitorio de las actividades que se realizan al interior de la Superintendencia.

3. Enmarcada en un enfoque basado en la administración por procesos, la SBS definió de manera integral los procesos institucionales mediante:

- Resolución No. ADM-2013-11452 del 2 de abril de 2013, al expedir el Manual de Procesos y Procedimientos de la Institución.
- Resolución ADM-2013-11484 del 15 de abril de 2013, al aprobar el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los documentos antes mencionados detallan cada uno de los procesos de la institución, así como los productos resultantes del desarrollo de los mismos.

4. Con la finalidad de normar el funcionamiento y desenvolvimiento de los comités institucionales, el 15 de abril de 2013 mediante resolución ADM-2013-11486, se aprobó el Reglamento de Comités Institucionales de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este documento describe las competencias y responsabilidades de los comités institucionales, los miembros que los integran, el ejercicio, atribuciones y responsabilidades de la Secretaría Técnica.

5. Con el objeto de coordinar las políticas que se establecen dentro de la Institución, determinó la necesidad de contar con una normativa interna que permita estandarizar la promulgación de políticas institucionales. Por tal motivo, el 6 de junio de 2013 mediante resolución ADM-2013-11598, se aprobó el Instructivo para la Expedición de Políticas Institucionales de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este Instructivo tiene como objetivo, establecer los requisitos mínimos que deberán contener los reglamentos, manuales, instructivos y metodología a ser implementados en la SBS, así como la autorización para la expedición de los mismos.

6. En expreso cumplimiento del numeral 5), artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador, que establece: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”, la SBS, mediante resolución No. ADM-2013-11985 de 18 de diciembre de 2013, expidió el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este Reglamento, propicia el mejoramiento continuo de las condiciones de Seguridad, Salud y Ambiente a fin de prevenir y evitar daños a la Salud, instalaciones o procesos en los diferentes puestos de trabajo facilitando la identificación, evaluación, control y verificación de los riesgos inherentes.

### 1.2.3. Comité Normativo y de Políticas de Supervisión

La SBS mantiene como instancia administrativa permanente e independiente de los órganos institucionales establecidos, al Comité Normativo y de Políticas de Supervisión, organismo, que provee al Superintendente de asesoría participativa en los asuntos propios de la gestión operativa institucional.

Los miembros del Comité son el Intendente General (o quien lo subroge) quien lo preside y tendrá voto dirimente, los Intendentes Nacionales



de: Sector Financiero Privado, del Sector Financiero Público, del Sistema de Seguro Privado y del Sistema de Seguridad Social, según los temas a tratar, el Intendente Nacional Jurídico, el Director Nacional de Estudios e Información, el Director Nacional de Riesgos y el Asesor General.

Durante el año 2013, se han analizado y aprobado 15 proyectos de resolución a ser canalizados a Junta Bancaria y al Superintendente de Bancos y Seguros y con ello se ha permitido mejorar el entorno de control y supervisión de los sistemas:

1. Reforma a las metodologías de la norma de reservas técnicas, alineadas a lo que establecen los Principios Internacionales de Seguros, IAIS y a las Normas Internacionales de Información Financiera.
2. Reforma al capítulo I “Publicación de información financiera”, del título IX “De la transparencia de la información”, para las empresas de seguros y compañías de reaseguros.
3. Reforma del artículo único, del capítulo IX “De las operaciones hipotecarias obligatorias para las instituciones del sistema financiero”, del título IX “De los activos y límites de crédito”, para instituciones del sistema financiero privado.
4. Reforma del artículo 3, del capítulo VI “Normas para que las instituciones financieras, las compañías de arrendamiento mercantil y las emisoras o administradoras de tarjetas de crédito mantengan un nivel de liquidez estructural adecuado”, del título X “De la gestión y administración de riesgos”.
5. Reforma normativa al artículo 11 del capítulo XI “Normas para la constitución, organización y funcionamiento de las entidades del sistema de garantía crediticia” del título I “De la constitución”.
6. Aprobación del proyecto de Catálogo de Cuentas para uso obligatorio de los fondos complementarios previsionales cerrados, el que fue aprobado mediante resolución No. SBS-2013-0507, de 11 de julio del 2013.
7. Aprobación del proyecto de “Norma para la aplicación de sanciones pecuniarias a las entidades que conforman el sistema nacional de seguridad social” y proyecto de reformas al capítulo I “Normas para la aplicación de sanciones pecuniarias”, del título XVI “De las sanciones y de los recursos en sede administrativa”, para las instituciones que conforman el sistema financiero público y privado.
8. Reforma al capítulo III “Normas relativas a la administración del reaseguro” del título VI “De los reaseguros”, del libro II “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Seguros de la Codificación de Resoluciones Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.
9. Reforma al artículo 1, del capítulo IV, “Categorización y valoración de las garantías adecuadas”, del título IX “De los activos y de los límites de crédito”, para el sistema financiero público y privado.
10. Reforma del capítulo I “Apertura y cierre de oficinas en el país y en el

exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título II “De la organización de las instituciones del sistema financiero”.

11. Reforma al capítulo III “De los contratos de adhesión”, del título XIV “Transparencia de la información”, para las entidades del sistema financiero.
12. Reforma al capítulo VIII “Inversión por parte de las instituciones del sistema financiero, en el capital de las sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero”, del título I “De la constitución” y del capítulo I “Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título II “De la organización de las instituciones del sistema financiero privado”, para las entidades del sistema financiero.
13. Reforma al capítulo I “Normas relativas al registro de reaseguradores e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país”, del título VII “De los reaseguros”.
14. Reforma del capítulo VII “Del defensor del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado”, del título XIV “Código de transparencia y de derechos del usuario”.
15. Reforma a los artículos 22 y 23 del capítulo I “De las tarifas por servicios financieros”, a los artículos 3, 20 y 22 del capítulo II “De la información y Publicidad”, al artículo 10 del capítulo III “Código de derechos del usuario del sistema financiero”, al artículo 14 del capítulo IV “De los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros” y al capítulo VI “De los contratos de adhesión”, del título XIV “Código de transparencia y de derechos del usuario”, para las instituciones del sistema financiero.

Durante el año 2014, se han analizado y aprobado 6 proyectos de resolución a ser canalizados a Junta Bancaria, con lo que se continúa mejorando el entorno de control y supervisión de los sistemas controlados:

1. Reforma el art. 1 del capítulo III “Determinación de vinculación de las personas naturales y jurídicas por propiedad, administración o presunción con las instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título IX “De los activos y de los límites de crédito”, para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.
2. Reformas al capítulo VII “Norma para la calificación de las inversiones privativas otorgadas con cargo a los fondos previsionales administrados por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad”, del título XXVI “Del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”.
3. Reforma al artículo 4, del capítulo X, “De las industrias gráficas dedicadas a la elaboración de formularios de cheques”, del título I “De la constitución”, para el sistema financiero.

4. Reforma al capítulo X: "De las Industrias gráficas dedicadas a la elaboración de formulario de cheques". Del título I "De la constitución", mediante la cual se incluye una sección que contiene las "Normas para la Estandarización del Cheque."
5. Reforma al numeral 4.2.1, del capítulo I "Operaciones que podrán realizar entre sí las instituciones integrantes de un mismo grupo financiero", del título VIII "De los grupos financieros", para el sistema financiero.
6. Reforma al artículo 36, del capítulo I "Norma para la Constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda", del título XXII "De las disposiciones especiales para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda".

### 1.3. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

La Coordinación General de Planificación y Control de Gestión (CGPCG) define directrices y políticas, establece procesos y procedimientos, formula indicadores de seguimiento y control interno, realiza auditorías de gestión a los procesos institucionales establecidos, ejecuta directamente actividades operativas de los procesos de la institución.

En coordinación con las unidades organizativas institucionales, brinda supervisión a nivel nacional y acompañamiento técnico a las unidades de la SBS con la finalidad de garantizar que la ejecución de los procesos institucionales a nivel nacional, se realicen de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida.

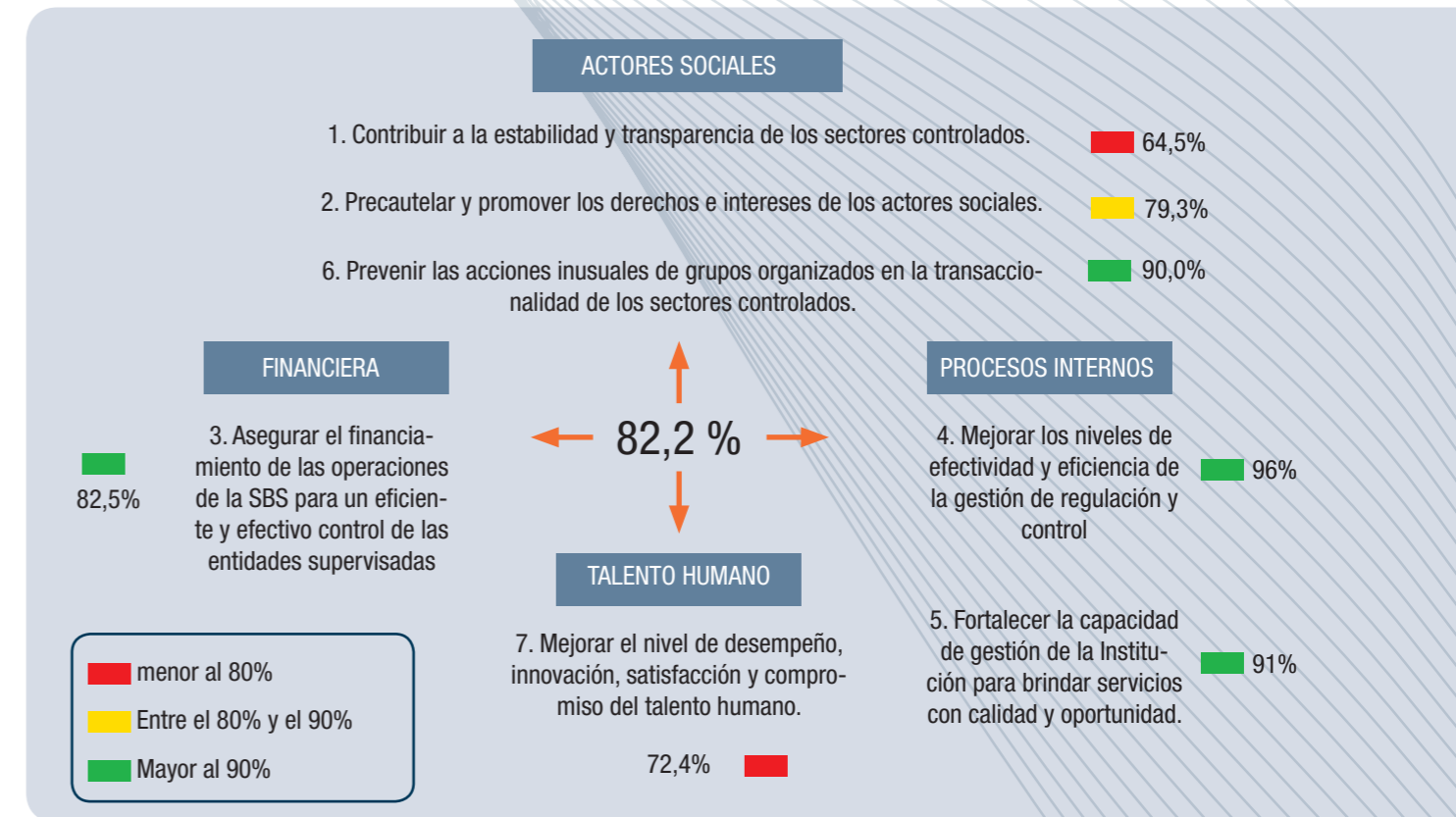
Durante el año 2013, la CGPCG realizó la socialización, asesoramiento, actualización y levantamiento de los procesos institucionales, además del control y seguimiento de los indicadores de la gestión institucional. Esto con el propósito de evaluar y mejorar el desempeño de los procesos institucionales.

El trabajo definido en línea de lo expresado permitió a la SBS, obtener beneficios como: mejoramiento en calidad, alta productividad, mejor disponibilidad y confiabilidad de cada uno de los procesos.

#### 1.3.1. Avance de la Planificación Estratégica Institucional

El avance de la Planificación Estratégica Institucional durante el año 2013, se ve reflejado en la herramienta "Cuadro de Mando Integral" que analiza el desempeño institucional en cuatro perspectivas: actores sociales, procesos internos, financiera y talento humano. El resumen general refleja un cumplimiento del 82% de las metas previstas para este año. El detalle del cumplimiento de cada uno de los Objetivos Estratégicos Institucionales se presenta en la Ilustración 3.

**Ilustración 3.**  
**SITUACIÓN DEL MAPA ESTRATÉGICO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**  
• Año 2013



Fuente: Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

Por otra parte, el desempeño de las actividades incluidas en los proyectos del Programación Anual de la Política Pública 2013 alcanzó un promedio de 80%, mientras que se consiguió una ejecución presupuestaria del 84,7%.

Según reporte del Comité Estratégico Organizacional, el Plan de Auditoría Anual fue ejecutado en un 94% que implica, 214 visitas de supervisión que fueron programadas inicialmente y 41 adicionales fueron solicitadas por las autoridades respectivas. Es importante destacar que a nivel presupuestario, se logró un 82,5% de ejecución devengada y que ésta fue incrementada al 90% considerando los valores comprometidos por las actividades y proyectos.

#### 1.3.2. Resultados de la Planificación Operativa Anual (POA)

La evaluación del avance del POA, al 31 de diciembre (Cuadro 6) se la ejecutó con aquellos proyectos considerados como estratégicos para el año 2013 y los de arrastre que por su fecha de término aún no fueron concluidos.

**Cuadro 6.**  
**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO POR ÁREA En dólares y porcentaje • Año 2013**

ÁREAS / PROYECTOS	PROGRAMADO	EFECTIVO	CUMPLIMIENTO	VALORES		
				VALOR PROGRAMADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUCIÓN
<b>INTENDENCIA NACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO</b>						
Desarrollo de un nuevo sistema el HAMUS	100%	85%	85%	150.000	120.000	80%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>150.000</b>	<b>120.000</b>	<b>80%</b>
<b>INTENDENCIA NACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO</b>						
Desarrollo de metodología de indicadores para evaluar el impacto social y eficiencia de las políticas de financiamiento a través del sector financiero público	86%	86%	100%	48.000	24.000	50%
<b>TOTAL</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	<b>48.000</b>	<b>24.000</b>	<b>50%</b>
<b>INTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</b>						
Catálogo de Cuentas para las entidades que conforman el sistema nacional de seguridad social	100%	85%	85%	60.000	60.000	100%
Generación de bases de datos, aplicaciones informáticas y herramientas de supervisión	94%	100%	106%	57.000	46.000	81%
Manual de Supervisión del Sistema Nacional de Seguridad Social	100%	56%	56%	746.000	496.944	67%
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>	<b>80%</b>	<b>82%</b>	<b>863.000</b>	<b>602.944</b>	<b>70%</b>
<b>INTENDENCIA NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS</b>						
Desarrollo de un instructivo para la elaboración de las pólizas de seguro de daños	100%	70%	70%	-	-	-
Desarrollo de un instructivo para la elaboración de las pólizas de seguro de personas	100%	70%	70%	-	-	-
Diseño e implementación del manual de supervisión extra situ e in situ que permita garantizar el cumplimiento de la supervisión basada en riesgos y estructuración del modelo de intervención temprana, acorde a estándares internacionales de supervisión.	100%	71%	71%	1.200.000	811.746	68%
Reforma del capítulo III, título VI de los reaseguros, normas relativas a la administración del reaseguro y reforma del capítulo II, título VI, de los reaseguros, normas relativas a las operaciones de reaseguros y retrocesiones	100%	95%	95%	50.000	12.500	25%
Reformas a las normas relativas al registro de reaseguradores e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país	100%	94%	94%	-	-	-
Desarrollo de Procesos de Supervisión para la Aplicación de la Norma de Inversiones y de Gestión y Administración de Riesgos	100%	42%	42%	244.655	148.464	61%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>74%</b>	<b>1.494.655</b>	<b>972.711</b>	<b>65%</b>
<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS E INFORMACIÓN</b>						
Desarrollo de la metodología de supervisión de los sistemas de costeo	100%	73%	73%	303.060	195.683	65%
Desarrollo de sistemas de identificaciones	100%	95%	95%	266.860	217.430	81%
Elaboración de reportes de Estabilidad Financiera y Pruebas de Tensión	100%	98%	98%	82.378	49.037	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>652.298</b>	<b>462.150</b>	<b>71%</b>
<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE RIESGOS</b>						
Diseño, adquisición e implementación de un sistema de transaccionalidad de prevención de lavado de activos	100%	100%	100%	155.640	155.640	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>155.640</b>	<b>155.640</b>	<b>100%</b>
<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL USUARIO</b>						
Desarrollo de una estrategia nacional de atención al usuario	27%	24%	89%	393.536	132.537	34%
Programa de educación para difundir derechos y obligaciones de los usuarios financieros, productos y servicios financieros, rol de la SBS, rol de las IFI's, abarcando a los sectores de la población más vulnerable	100%	96%	96%	236.441	257.752	109%
<b>TOTAL</b>	<b>63%</b>	<b>60%</b>	<b>95%</b>	<b>629.977</b>	<b>390.289</b>	<b>62%</b>
<b>COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA</b>						
Licenciamiento de Software Base Oracle	100%	68%	68%	1.408.880	691.541	49%
Desarrollo Tecnológico para la Supervisión de los Sistemas Controlados	100%	82%	82%	1.342.732	795.507	59%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>2.751.612,00</b>	<b>1.487.048,00</b>	<b>54%</b>

Fuente: Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

La medición de avance y cumplimiento descritos en el Cuadro 6, se basó en las fichas de control y seguimiento previsto por cada área. Conforme a los avances ajustados a diciembre de 2013, de los 19 proyectos aprobados, tres se ejecutaron en su totalidad, cinco completaron más del 90% de lo programado, tres entre el 80 y 89% y los demás reportaron porcentajes superiores al 70%. Cabe señalar que tres proyectos si bien muestran avances significativos en su ejecución, al no requerir presupuesto para su implementación, no reportan estos valores.

En el Cuadro 7 se describe el avance del plan operativo a marzo de 2014, estableciendo un nivel de cumplimiento operativo del 87% y presupuestario del 72%.

**Cuadro 7. EVALUACIÓN GENERAL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL**

En dólares y porcentaje

Primer Trimestre 2014

ÁREAS	PROGRAMADO	EFFECTIVO	CUMPLIMIENTO	PRESUPUESTO PROGRAMADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
Intendencia General	80%	69%	86%	3.927.130,87	2.783.664,45	71%
Intendencia Nacional de Gestión	100%	88%	88%	2.517.588,73	1.879.951,62	75%
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	90%	79%	87%	6.444.719,60	4.663.616,07	72%

Fuente: Fichas de Evaluación de Proyectos. Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

### 1.3.3. Visitas in situ durante el año 2013

Durante el año 2013 en uso de sus facultades de supervisión y control, la SBS desarrolló visitas de inspección a las entidades controladas por intermedio de sus Intendencias Nacionales:

En el Cuadro 8 se señala el promedio anual de 2013 de la ejecución de auditorías de los 84 puntos de visita (programados y reprogramados) que debieron alcanzarse. Se lograron 82, lo que representa un cumplimiento promedio del 97%.

**Cuadro 8. PORCENTAJES PROMEDIO DE AUDITORIAS EJECUTADAS POR INTENDENCIA• En porcentaje Año 2013**

INTENDENCIA NACIONAL	PROGRAMADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO
Sistema Financiero Privado	94%	88%	94%
Sistema Financiero Público	100%	99%	99%
Seguro Privados	89%	82%	92%
Seguridad Social	93%	93%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>84%</b>	<b>82%</b>	<b>97%</b>

Fuente: Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

La Intendencia Nacional de Seguridad Social (INSS) fue la unidad que logró un mejor indicador (100%), seguida por la Intendencia Nacional del Sector Financiero Público (NSFPU) con el 99%, Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado (INSFPR) el 94% y la Intendencia Nacional del Seguros Privados con el 92%

Apenas el 3% (6 de 212) de las auditorías que se programaron y/o reprogramaron hasta diciembre 2013 no reportaron avances.

Conforme se muestra en el cuadro 9, 27 visitas presentaron desfases superiores al 10% en el cumplimiento de cronogramas: 17 (63%) corresponden a la INSP, 8 (30%) a INSFPR, 1 (4%) a INSS y 1 (4%) a NSFPU.

**Cuadro 9. PROMEDIO DE VISITAS EJECUTADAS POR INTENDENCIA• En porcentaje Año 2013**

INTENDENCIA NACIONAL	PROGRAMADAS	REPROGRAMADAS	NO PROGRAMADAS	TOTAL	CUMPLIDAS	DEFASADAS
Sistema Financiero Privado	0	25		25	17	8
Sistema Financiero Público	12	4	7	23	22	1
Seguro Privados	82	8	25	115	98	17
Seguridad Social	61	20	9	90	89	1
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>57</b>	<b>41</b>	<b>253</b>	<b>226</b>	<b>27</b>

\*\* Cumplidas aquellas cuya relación entre lo ejecutado y programado es igual o mayor que el 90%. Incumplidas cuando dicha relación es menor que el 90%.

Fuente: Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

La Dirección Nacional de Riesgos (DNR) por su parte reportó, haber realizado 36 visitas (de 41) de revisión de tareas relacionadas con la Prevención de Lavado de Activos por parte de la Subdirección de Prevención de Lavado de Activos (SPLA), con un avance promedio del 81%.

### 1.3.4. Seguimiento y mejoramiento de procesos institucionales

La SBS utiliza un modelo de gestión organizacional basado en los principios y lineamientos de la administración por procesos. Este enfoque concentra sus esfuerzos en el incremento de la productividad y en la generación de productos y servicios que satisfagan los requerimientos y demandas de los clientes y usuarios.

La estructura organizacional se ha alineado a este enfoque, con la finalidad de lograr la integración y complementariedad entre las diferentes unidades administrativas.

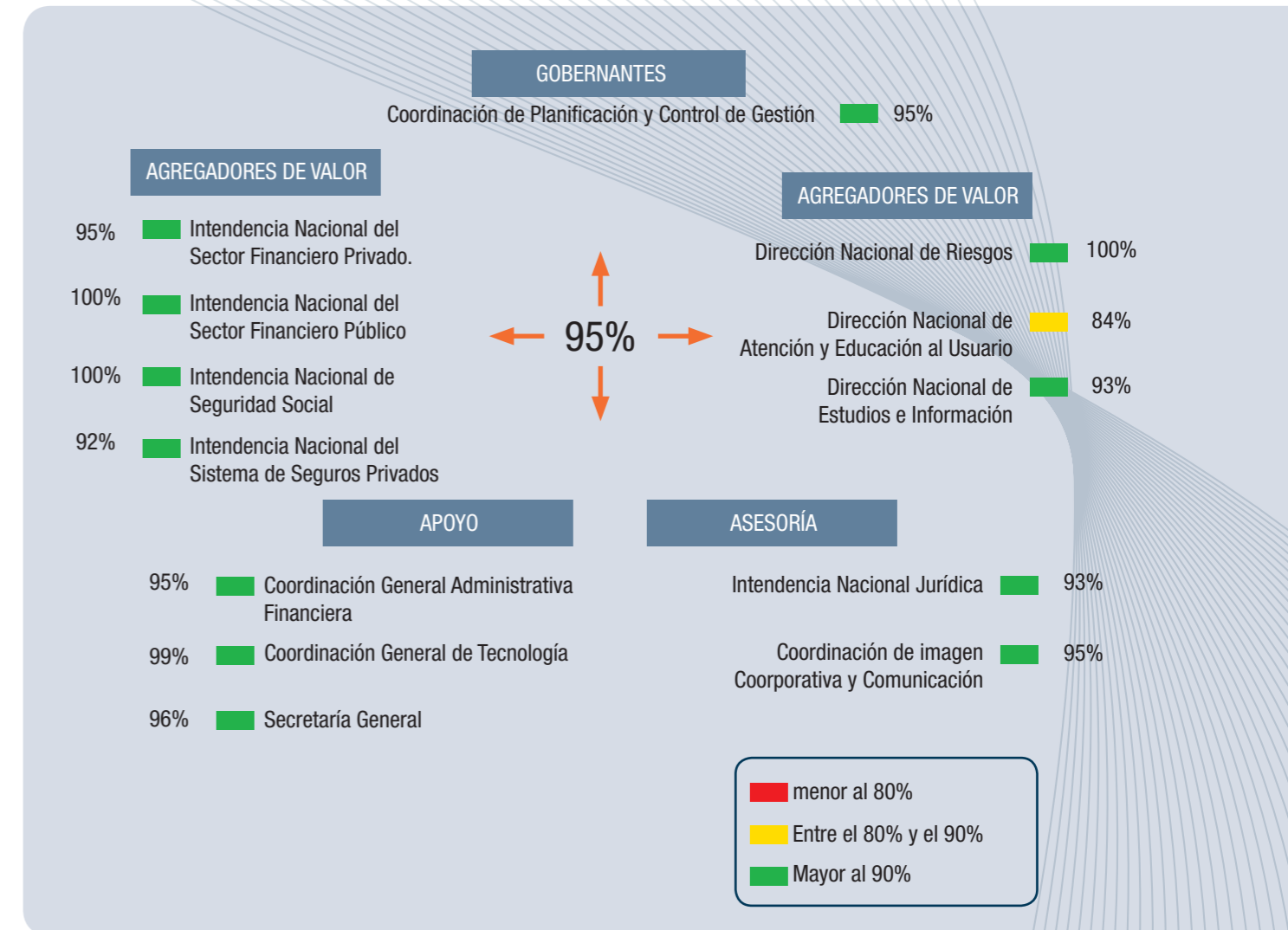
La gestión organizacional por procesos se enfoca a:

1. Introducir al interior de la institución una cultura permanente de servicio al cliente.
2. Estandarizar métodos de trabajo para generar productos y servicios de calidad.
3. Optimizar el uso de recursos y de la capacidad instalada institucional.
4. Facilitar mediciones de desempeño corporativo, departamental e individual por indicadores.

### 1.3.5. Sistema de Indicadores

El sistema de indicadores está construido a partir de la relación de variables que miden el desempeño de los proyectos, estrategias y objetivos, así como el cumplimiento de la misión y visión institucional. Una vez que las unidades de la Superintendencia remiten los reportes de resultados de los indicadores establecidos para cada uno de los procesos a su cargo, la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión, realiza la consolidación de los datos en un "Balanced ScoreCard", en el cual se grafican los datos y se genera la tendencia de los indicadores de gestión de los procesos y que se indican en la Ilustración 4.

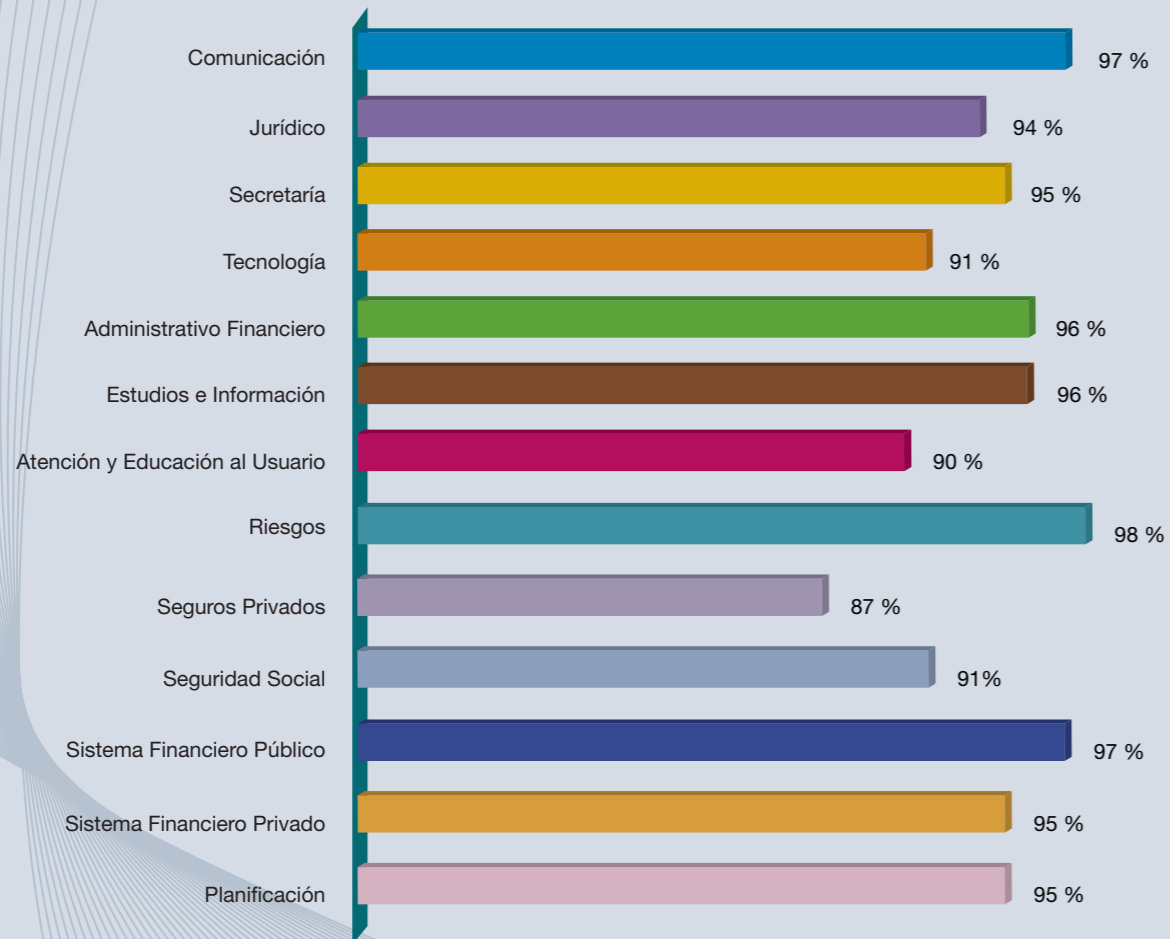
**Ilustración 4.**  
**SISTEMA DE INDICADORES DE LA CADENA DE VALOR Año 2013.**



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad. Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

Luego de realizado el análisis de los resultados de los indicadores de gestión de los procesos institucionales, se evalúa la tendencia que reflejan los resultados recopilados. Con el esquema de control de indicadores expuesto en el Gráfico 7, Planificación puede realizar controles periódicos y recomendar ajustes a las áreas que lo requieran.

**Gráfico 7.**  
**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION DE LA SBS • En porcentaje Año 2013**



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad. Coordinación General de Planificación y Control de Gestión

### 1.3.6. Diseño de Políticas

Para un desempeño eficiente y eficaz de sus actividades, la SBS ha desarrollado un sistema de políticas, las cuales enmarcan el camino que ha trazado cada una de las áreas institucionales.

Precisamente, una de las atribuciones de la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión, es la implementación de políticas, normas y procedimientos que permitan mejorar la calidad del servicio y coadyuvar la atención ciudadana.

Con esta finalidad, se ha emitido un Instructivo para la Expedición de Políticas Institucionales de la Superintendencia de Bancos y Seguros, mismo que fue aprobado mediante resolución No. ADM-2013-11598 de 6 de junio de 2013 y tiene como principal objetivo, el establecer los requisitos mínimos que deberán contener los reglamentos, manuales, instructivos y metodologías a ser implementados en la SBS.

### 1.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

La SBS con la finalidad de generar sinergia para construir confianza entre la gestión pública y la ciudadanía, a través de mecanismos que permitan transparentar su gestión y uso de recursos públicos, a través de la CGP-CG, elaboró el informe de rendición de cuentas correspondiente al año 2013, mismo que describe las actividades, proyectos y procesos en los que ha incursionado la SBS con el objeto de priorizar la defensa institucional de los derechos del usuario financiero.

Conjuntamente con la Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicaciones (CGICC), se publicó en la página web institucional el Informe de Rendición de Cuentas 2013, una presentación ejecutiva para conocimiento de la ciudadanía y el video que contiene un resumen de las principales actividades que realizó la SBS durante el año 2013, dirigidas primordialmente hacia la implantación de una cultura financiera adecuada.

Además, para propiciar una atención directa con la comunidad y mejorar su gestión, la SBS recibe comentarios y sugerencias concernientes a la información presentada en el Informe de Rendición de Cuentas.

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el 31 de marzo de 2014, la SBS ejecutó el Evento de Rendición de Cuentas dirigido a la ciudadanía, para transparentar su información y explicar a los ciudadanos y ciudadanas de manera detallada su gestión.

## II. GESTION DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA SBS

AÑO 2013 – I Trimestre 2014

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

## 2.1. DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS

### 2.1.1. Normativa relacionada

La SBS ha implementado normas enfocadas con mejoras en la regulación y supervisión de las entidades financieras privadas a ser aplicadas por la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado (INSFPP) e Intendencias Regionales. Las principales se resumen a continuación:

- Con la **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2389** de ocho de enero del dos mil trece, se introdujeron reformas a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero relacionadas con la prohibición prevista en el inciso primero del artículo 312 de la Constitución de la República en la cual se excluyen acciones de los estamentos de salud privados ( institutos, hospitales, clínicas, dispensarios o cualquier otra entidad que preste servicios de salud) por el hecho de no corresponder al giro comercial o industrial.
- Con **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2476** de nueve de mayo del dos mil trece se dio cumplimiento a lo establecido en los artículos 309 y 311 de la Constitución de la República del Ecuador que establecen que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público y que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, derogándose las resoluciones No. JB-99-0112, de 23 de febrero de 1999, No. JB-2002-421, de 10 de enero del 2002, No. JB-2002-504, de 4 de diciembre del 2002, No. JB-2003-576, de 9 de septiembre del 2003, No. JB-2006-905, de 27 de julio del 2006, No. JB-2007-964, de 7 de enero del 2007, No. JB-2007-1030, de 22 de noviembre del 2007 y No. JB-2010-1617, de 18 de marzo del 2010 y consecuentemente reformando el título XXIII y los capítulos I, II y III de la Codificación de Resoluciones de la SBS.
- Mediante la **RESOLUCIÓN N° JB-2013-259** de treinta de agosto del dos mil trece, se introdujo reformas significativas acordes a la Constitución y a la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria, a fin de disponer que las actividades financieras constituyen un servicio de orden público, cuya "... finalidad fundamental es la de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país"
- Con apego al sentido de las normas legales previamente citadas, resultaba contrario el ordenamiento jurídico relacionado con las liquidaciones forzosas de las instituciones del sistema financiero, por lo cual se modificó el libro I, título XVIII "De la disolución, del proceso de resolución bancaria y liquidación de instituciones del sistema financiero" y el



Capítulo XVII “Normas sobre el manejo de pólizas y garantías bancarias emitidas a favor de instituciones sometidas a liquidación forzosa”

- Con **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2644**, de veintiséis de septiembre del dos mil trece, al tenor de lo establecido en el artículo 12 del Decreto Ejecutivo No. 1793, que regula las “Normas de seguro de crédito a la exportación” y dispone que las compañías de seguro emisoras de pólizas de seguro de crédito a las exportaciones podrán emitir pólizas de coberturas similares para cubrir el seguro de crédito doméstico, la SBS procedió a regular el seguro de crédito doméstico para reactivar las transacciones y actividad interna y normó las condiciones que debe reunir la póliza de seguro de crédito interno, a fin de que las facturas de compraventa respaldadas con dicha póliza puedan ser calificadas como garantía adecuada y acceder a crédito de capital de trabajo.

### 2.1.2. Supervisión Quito

La Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado (INSFPR), tiene a su cargo el control y supervisión de los subsistemas de Bancos Privados, Sociedades Financieras, Mutualistas, Tarjetas de Crédito, Casas de Cambio, Almaceneras Generales de Depósito, Compañías de Titularización y Oficinas Subsidiarias en el Exterior.

En esta instancia se ejecuta una supervisión orientada a mantener un conocimiento actualizado y contrastado de la situación de las entidades financieras controladas y su perfil de riesgos, utilizando un enfoque basado en riesgos, tanto en la planificación de las inspecciones como en su desarrollo y valoración

Por ello, la supervisión ejecutada por esta Intendencia, incluye la aplicación, desde el año 2010, de la metodología basada en riesgos denominada GREC (Gobierno Corporativo, Riesgos, Evaluación económica-financiera y Cumplimiento), siendo los dos primeros componentes del GREC (G y R), elementos asociados principalmente a la gestión de la entidad financiera, que evalúan la calidad del gobierno corporativo y de la gestión de riesgo integral.

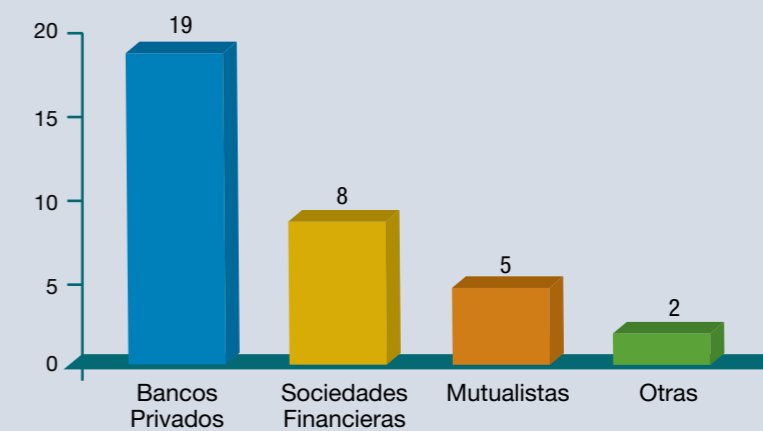
Asimismo, los dos últimos componentes (E y C) incluyen elementos asociados a la situación económico-financiera y de cumplimiento normativo, asegurando adicionalmente que los supervisores atiendan a la situación económico-financiera de la entidad y al cumplimiento de las regulaciones vigentes.

Es así, que la supervisión está continuamente orientada hacia las áreas de riesgo de las entidades financieras, identificando potenciales deficiencias en los controles y desarrollando un plan para verificar y constatar si éstas son subsanables.

En el ejercicio económico 2013, la Planificación Operativa Anual de esta Intendencia, contempló una eficiente aplicación de los recursos que implicó primeramente la definición de las entidades financieras sujetas a supervisión para posteriormente ejecutar inspecciones integrales GREC (revisión de todos los componentes), como inspecciones focalizadas (revisión de un componente específico), sobre la base del análisis del Mapa GREC.

En cumplimiento de la planificación operativa prevista para el año 2013 y primer trimestre del año 2014, la INSFPR, ejecutó 34 supervisiones a entidades financieras, distribuidas conforme se describe en el Gráfico 8.

**Gráfico 8.**  
**NÚMERO DE ENTIDADES FINANCIERAS SUPERVISADAS INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO • Año 2013 – Primer Trimestre 2014**



Fuente: Intendencia Nacional del Sistema Financiero Privado.

En este sentido, producto de las supervisiones ejecutadas a las entidades financieras que forman parte de los distintos subsistemas financieros, durante el año 2013 y primer trimestre de 2014, se observan avances importantes en la implementación de los esquemas de gestión y control de riesgos, lo cual va alineado con los objetivos de la supervisión aplicada por la SBS y que se complementa con el compromiso del sistema financiero para atender las disposiciones normativas sobre la materia. No obstante, es necesario potenciar y fortalecer la administración integral de riesgos, principalmente en lo relacionado al cumplimiento de políticas para la evaluación de la cartera de créditos, políticas y límites de exposición al riesgo crediticio, políticas y procedimientos de gestión de los riesgos de liquidez y mercado, actualización de manuales y planes estratégicos, entre otros.

### 2.1.3. Supervisión Regional Guayaquil

La Intendencia Regional de Guayaquil (IRG) ejerce la supervisión de las entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano, dentro del ámbito de su jurisdicción, conforme la delegación contenida en el Estatuto Orgánico por Procesos, expedido mediante Resolución No. ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013, que le confiere a esta Intendencia la supervisión y control de las instituciones que realizan intermediación financiera, con el principal objetivo de salvaguardar los intereses del público.

Durante el año 2013 y el primer trimestre del 2014, se continuó con la supervisión y control de las instituciones financieras, mediante la realización de inspecciones in situ y análisis extra situ, que permitieron tener el conocimiento integral de las entidades, para lo cual, se aplicaron las herramientas metodológicas que ha venido desarrollando internamente la SBS y que propenden hacia una sana administración de riesgos por parte de las instituciones controladas, con un enfoque preventivo, integral y consolidado.

Durante el año 2013, se evaluaron aspectos particulares y específicos de cada institución financiera, conforme su perfil de riesgo, entre los que se destacaron los siguientes:

- Análisis de la administración del riesgo crediticio, considerando aspectos, tales como: concentración, seguimiento y control, políticas de saneamiento de cartera, morosidad, cobertura, suficiencia de provisiones, entre otros.
- Revisión de la posición de liquidez, diagnosticando su capacidad para responder con fondos propios a todas sus obligaciones de carácter contractual, especialmente, sus compromisos de préstamos e inversiones, así como para enfrentar los vencimientos de sus pasivos, todo esto, en el curso normal de sus operaciones y a un costo razonable.
- Evaluación de: gobierno corporativo (calidad de la dirección y la gerencia, estructura organizacional, calidad de los accionistas, calidad del ambiente de control, calidad de la atención a clientes), riesgos (crédito, liquidez, mercado, legal, tecnológico y riesgo operativo), evaluación económica financiera, lavado de activos, revisión de cumplimiento de programa de regularización, verificación de aumento de capital, información relacionada con reclamos, avalúo de bienes dados en garantía, entre otros.
- Verificación del cumplimiento del artículo 141 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, relacionado con la desinversión que mantenían las instituciones financieras en empresas ajenas a la actividad financiera en las entidades controladas.

Durante el primer trimestre del año 2014, se continuó con el seguimiento extra situ, e inspecciones in situ sobre Evaluación de: Gobierno Corporativo (Calidad de la dirección y la Gerencia, Estructura organizacional, Calidad de los accionistas, Calidad del ambiente de control, Calidad de la atención a clientes), Riesgos (Crédito, Liquidez, Mercado, Legal, Tecnológico y Riesgo Operativo), Evaluación Económica Financiera, Lavado de activos y Verificación de Aumento de Capital.

En términos numéricos, la regional de Guayaquil durante el año 2013, pudo ejecutar 29 auditorías in situ y 40 extra situ con el esquema Grec. Al primer trimestre de 2014, tal como se describe en el Cuadro 10, ha ejecutado 10 auditorías in situ y 5 extra situ Grec. En cuanto a informes mensuales sobre el monitoreo y situación de riesgo de las entidades controladas, 190 se ejecutaron en el 2013 y 45 a marzo de 2014.

**Cuadro 10.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS IN SITU INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Año 2013 – Primer Trimestre 2014**

REALIZADAS EN EL AÑO 2013					PRIMER TRIMESTRE DEL 2014				
TIPO ENTIDAD	NOMBRE DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REVISIÓN IN SITU	REVISIÓN EXTRA SITU		TIPO ENTIDAD	NOMBRE DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REVISIÓN IN SITU	REVISIÓN EXTRA SITU	
			GREC	RECUM				GREC	RECUM
BP	AMAZONAS	3	2	12	BP	AMAZONAS	0	0	3
BP	BOLIVARIANO C.A.	3	2	12	BP	BANCO D-MIRO	0	0	3
SF	CONSULCRÉDITO	1	4	12	BP	BOLIVARIANO C.A.	0	0	3
BP	COOPNACIONAL S.A.	1	2	12	SF	CONSULCRÉDITO	2	1	3
BP	DE GUAYAQUIL S.A.	6	2	12	BP	COOPNACIONAL S.A.	1	0	3
BP	DELBANK	2	4	12	BP	DE GUAYAQUIL S.A.	1	0	3
BP	D-MIRO	1	2	12	BP	DEL LITORAL	1	1	3
SF	FIRESA S.A.	0	2	12	BP	DELBANK	1	1	3
SF	GLOBAL	1	2	12	SF	FIRESA	0	0	3
SF	INTERAMERICANA	3	2	12	SF	GLOBAL	0	0	3
SF	LEASINGCORP S.A.	1	4	12	SF	INTERAMERICANA	0	0	3
BP	LITORAL S.A.	3	4	12	SF	LEASINGCORP S.A.	2	1	3
BP	MACHALA	4	4	12	BP	MACHALA	0	1	3
TC	PACIFICARD	2	2	12	TC	PACIFICARD	0	0	3
BP	PACIFICO	8	2	12	BP	PACIFICO	2	0	3
SUMAN		39	40	180	SUMAN		10	5	45

Nota: GREC es un Sistema de evaluación a los componentes de: Gobierno Corporativo, Administración de Riesgos, Evaluación Económico-Financiera y Nivel de Cumplimiento normativo.

RECUM son los Informes mensuales sobre el monitoreo de la situación de riesgo y el nivel de cumplimiento de las Ifi's bajo su control

Fuente: Intendencia Nacional del Sistema Financiero Privado

### 2.1.4. Supervisión Regional Cuenca

A lo largo del año 2013 la Intendencia Regional Cuenca (IRC) afianzó el proceso de supervisión integral, in situ y extra situ, bajo la metodología GREC, incorporando las modificaciones de alcance al Manual Único de Supervisión que se institucionalizaron mediante Resolución No. SBS-2013-655, del 5 de septiembre de 2013. Las modificaciones incorporadas permitieron viabilizar las reformas normativas de reciente data, así como ajustar, de mejor manera, las particularidades de los diferentes tipos de exámenes, especialmente en lo relativo a las supervisiones focalizadas y de seguimiento.

Reformas sustanciales en la regulación para el subsegmento mutual concentraron el esfuerzo supervisor a partir de la vigencia de las disposiciones de la Ley Reformatoria a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la Ley de Reordenamiento en materia económica, en el área tributario financiero, publicadas en el Registro Oficial 659, del 12 de marzo de 2012.

El segmento del sistema financiero privado controlado por la Intendencia de Cuenca durante el año 2013 estuvo integrado por 1 banco privado, 2 sociedades financieras, 1 mutualista y 1 almacén general de depósito. En cumplimiento de la planificación operativa prevista, la Intendencia de Cuenca realizó 12 inspecciones a lo largo del año 2013. En el primer trimestre de 2014 se inició una supervisión integral. El detalle de las inspecciones realizadas y en marcha a lo largo del período informado es descrito en el Cuadro 11.

**Cuadro 11.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS IN SITU POR SUBSISTEMA INTENDENCIA REGIONAL CUENCA •**  
**Año 2013 – Primer Trimestre 2014**

SUBSISTEMA	2013	I TRIMESTRE 2014
Bancos Privados	5	
Mutualistas	1	1
Sociedades Financieras	6	
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Los exámenes especiales concentraron la mayor proporción de supervisiones realizadas por la Intendencia Regional de Cuenca, como se muestra en el Cuadro 12.

**Cuadro 12.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS IN SITU POR TIPO DE INSPECCIÓN INTENDENCIA REGIONAL**  
**CUENCA • Año 2013 – Primer Trimestre 2014**

TIPO DE INSPECCIÓN	2013	I TRIMESTRE 2014
Especial	8	
Focalizada	2	
Integral		1
Seguimiento	2	
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

### 2.1.5. Supervisión Regional Portoviejo

Mediante resolución ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013, reformada mediante resolución ADM-2013-11484, de 15 de abril de 2013, en la segunda disposición de la prenombrada resolución establece: “ampliar el radio de acción de la Intendencia Regional de Portoviejo, abarcando la jurisdicción de las Provincias de Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas”.

En este contexto, las entidades del sistema financiero bajo el control operativo de la Intendencia de Portoviejo son:

1. Banco Comercial de Manabí S.A.
2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Direcciones Provinciales de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.
3. Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación para los Servidores y Cesantía para los Docentes de la Universidad Técnica de Manabí (FONJUBI-UTM-FCPC).
4. Fondo de Cesantía Privada de los servidores de la Gobernación y sus Dependencias en Esmeraldas.
5. Fondos de Cesantía de los Servidores Publico del Ministerio de Gobierno y Policía de Manabí.
6. Agencia Asesora Productora de Seguros Karensseg.
7. Agencia Productora de Seguros Proseguros.
8. Agencia Asesora Productora de Seguros Alfaro S.A.
9. Agencia Asesora Productora de Seguros Guerron Zevallos.

**Supervisión in situ.** El Plan Operativo Anual 2013, estableció siete supervisiones in situ para las entidades financieras bajo el control operativo de la Intendencia de Portoviejo, mismas que se desarrollaron en una supervisión integral al Banco Comercial de Manabí, aplicando la metodología GREC, institucionalizada mediante resolución No.SBS-2013-655, del 5 de septiembre de 2013 y cinco supervisiones focalizadas realizadas a: Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación para los Servidores y Cesantía para los Docentes de la Universidad Técnica de Manabí (FONJU-

BI-UTM-FCPC), Agencias Asesoras Productoras de Seguros Alfaro S.A., Guerron Cevallos; y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Dirección Provincial Manabí en donde se evaluó la Mora Patronal, Prestadores Externos, Prestadores Internos - Hospital IESS Portoviejo, las visitas registraron un grado de cumplimiento del 100%, excepto la del Banco Comercial de Manabí S.A., misma que concluyó a principios del 2014.

**Supervisión extra situ:** En este mismo periodo, se elaboraron mensualmente los reportes de cumplimiento (RECUM) del Banco Comercial de Manabí S.A., dado el perfil de riesgo de la referida entidad, se aplicó la estrategia de supervisión extra situ CORRECTIVA, con la emisión de los informes GREC de seguimiento con una periodicidad trimestral, procesos que se ejecutaron de conformidad a lo establecido en el Manual Único de Supervisión (MUS); en lo relacionado a los fondos complementarios previsionales cerrados se les realizó el control correspondiente.

#### 2.1.6. Procesos de conversión, fusión y/o liquidación de entidades

En el período analizado (año 2013 y primer trimestre 2014), existieron procesos de conversión de entidades financieras a bancos, fusiones y procesos de liquidación, los que se detallan a continuación:

**Proceso de Liquidación Banco Territorial S.A.** Mediante Resolución No. JB-2013-2433, del 17 de marzo de 2013, la Junta Bancaria resolvió declarar por terminado el Programa de Regularización al que fue sometido el Banco Territorial S.A. y consecuentemente, cesadas las funciones de la Comisión Especial de Vigilancia nombrada por efecto del referido programa y se dispuso:

- La suspensión de operaciones del Banco Territorial S.A. hasta por un plazo máximo de quince (15) días, con el propósito de viabilizar la exclusión y transferencia de sus activos y pasivos a otra u otras instituciones financieras, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- La suspensión de los derechos de los accionistas del Banco Territorial S.A. y el cese de las funciones de los miembros del Directorio, de los representantes legales y demás funcionarios que ejerzan la representación de la entidad a través de mandatos.
- Nombrar el Administrador Temporal, para que ejerza las actividades previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la normativa conexa.

Posteriormente, con Resolución N° JB-2013-2438, del 26 de marzo de 2013, la Junta Bancaria declaró la liquidación forzosa del Banco, lo anterior implicó la designación del liquidador del Banco y la disposición a la Cor-



poración del Seguro de Depósitos para que proceda en forma inmediata al pago del seguro a los depositantes del Banco Territorial S.A., de conformidad con lo dispuesto en el artículo 169 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Es así, que a partir del día lunes 1 de abril de 2013, se inició el pago a clientes del Banco Territorial S.A., los mismos que mantenían depósitos de hasta 31 mil dólares, dichos pagos se realizaron en las agencias del Banco del Pacífico S.A. de acuerdo al calendario elaborado por la COSEDE y se ejecutó según el último dígito de la cédula de identidad del depositante.

**Proceso de fusión Banco Solidario S.A. y Banco Universal S.A. UNIBANCO.** Desde el año 2006, Banco Solidario S.A. y Banco Universal S.A. Unibanco, formalizaron una asociación estratégica con el objeto de aprovechar conjuntamente sus fortalezas, compartir tecnología crediticia, ampliar nuevos servicios financieros en forma conjunta, brindar atención y servicios recíprocos a sus clientes, dicha asociación permitió a las dos entidades diversificar su segmento de mercado y optimizar la administración de los riesgos.

En Diciembre de 2012, la Junta General Extraordinaria de Accionistas del Banco Universal S.A. Unibanco, aprobó la disolución voluntaria y anticipada y la fusión por absorción ordinaria con el Banco Solidario S.A. Paralelamente, la Junta General Extraordinaria de Accionistas del Banco Solidario S.A., resolvió la fusión por absorción del Banco Universal S.A. Unibanco. En este sentido, mediante Resolución N° SBS-2013-040 de 21 de enero de 2013, esta Superintendencia de Bancos y Seguros aprobó la fusión

ordinaria por absorción de Banco Universal S.A. Unibanco, por parte del Banco Solidario S.A., conforme con las bases de fusión contenidas en la escritura pública otorgada el 5 de diciembre de 2012, ante Notario Trigésimo Séptimo del Cantón Quito. Dicha resolución fue reformada y aclarada con Resoluciones N° SBS-2013-068 y SBS-2013-111, de 31 de enero de 2013 y 19 de febrero de 2013, respectivamente, relativas a la reforma del estatuto social del banco para el aumento del capital autorizado y del capital suscrito y pagado.

En abril de 2013, se perfeccionó el proceso de fusión de las dos entidades financieras, tras el cual se unificó en una sola institución denominada Banco Solidario S.A., dos modelos de inclusión financiera, financiamiento a la microempresa y microconsumo.

La INSFPR a través de su equipo de supervisores, ha realizado el acompañamiento, monitoreo y supervisión del proceso de fusión de los dos bancos, de la situación económico-financiera y de riesgos de la entidad integrada, verificando que su ejecución se realice de manera sistemática, ordenada y observando que en cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes, se garantice la seguridad de los recursos de sus depositantes, acreedores financieros y clientes.

**Proceso de conversión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. "CODESARROLLO" a Banco.** A través de Resolución N° SBS-2014-147 de 4 de febrero del 2014, la SBS aprobó la conversión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. (CODESARROLLO) a BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A (BANCODESARROLLO), lo que implicó el cambio de denominación, fijación de capital autorizado suscrito y pagado y reforma íntegra del estatuto social de dicha entidad, misma que ahora pertenece al subsistema de bancos privados. La Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado, realizó la supervisión constante de la entidad, determinándose que la calidad de activos presenta una mejora debido a una adecuada gestión crediticia, situación que sumada al cumplimiento de los niveles de liquidez con un margen prudente y al incremento de los niveles de rentabilidad, han dado lugar a que denominada Cooperativa se mantenga como entidad en marcha.

## 2.2. DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS

Para fines de supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el sector financiero público está conformado por 11 entidades, de las cuales 4 efectúan intermediación financiera y ofrecen servicios financieros en general, una adicional concede créditos educativos, 2 forman parte de la red de seguridad financiera, 1 banco de inversión, 1 banco central, 1 fondo administrado que otorga crédito y 1 entidad que forma parte del sistema de garantía crediticia.

El proceso de control y supervisión se ha ejecutado sobre la base de un permanente análisis contable, financiero y de la adecuada gestión de riesgos de las entidades supervisadas, sumado a reuniones periódicas y constante diálogo, así como de supervisiones integrales, focalizadas, de seguimiento y específicas, con políticas preventivas y de apoyo al mejoramiento del sector financiero público.

Desde marzo del año 2013, el sector financiero público se encuentra en un proceso de reestructuración profunda por disposiciones expresas emanadas del señor Presidente de la República. En este contexto, se ha mantenido permanente comunicación y diálogo con el Ministerio de Coordinación de la Política Económica y los presidentes y gerentes de las instituciones financieras públicas, que se encuentran inmersas en dicho proceso.

La Intendencia Nacional del Sector Financiero Público (INSFPU) se esforzó en lograr el más amplio espectro de supervisión durante el año 2013, con la conformación de un equipo de profesionales altamente capacitados, tanto en Quito como en Guayaquil, que permitió la consecución de este objetivo. Tal es así que se logró la supervisión de 9 de las 11 entidades del sector financiero público, que representan el 99% de los activos del sector, cubriendo a las principales instituciones financieras públicas, mediante procesos de supervisión entre los cuales se destacan 4 auditorías focalizadas, 8 auditorías específicas y 5 auditorías de seguimiento, así como, 12 supervisiones específicas no programadas, tal como se muestra en el Cuadro 13.

**Cuadro 13. NÚMERO DE AUDITORIAS EJECUTADAS INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO • Año 2013 – Primer Trimestre 2014**

ENTIDAD	PROGRAMADAS		SEGUIMIENTO	NO PROGRAMADAS	TOTAL
	Focalizada	Específica		Específica	
BCE		1	1		2
CFN		2	1	5	8
FOGAMYPE	1				1
BNF	1			5	6
IECE			1	1	2
BEV		1	1		2
FODEPI	1				1
BDE	1			1	2
BIESS		4	1		5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>29</b>

Fuente: Intendencia Nacional del Sector Financiero Público

Un aspecto importante de recalcar es que en dichos procedimientos, se puso especial importancia a temas como: riesgo de crédito, riesgo legal y tecnológico, gobierno corporativo, prevención de lavado de activos, aumento de capital, así como el seguimiento de observaciones de periodos anteriores. Adicionalmente, se efectuó el análisis, verificación y seguimiento a reclamos y denuncias que afectaron al Sector Financiero Público a lo largo del año 2013.

Durante el primer trimestre de 2014, se ha ejecutado 1 supervisión para analizar y dar seguimiento al proceso de remate de la "Clementina"<sup>5</sup> por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) y se encuentran en ejecución 5 supervisiones específicas y/o de seguimiento de observaciones de auditorías anteriores, cuyos resultados estarán disponibles durante el ejercicio 2014.

Cabe destacar que dado que el enfoque de supervisión del BIESS es único pues su objeto social es la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, en el año 2013, se realizaron procesos de supervisión al gobierno corporativo, inversiones no privativas, negocios fiduciarios, gestión de fondos de invalidez, vejez y muerte (IVM), riesgo legal, prevención de lavados y el seguimiento a observaciones de años anteriores; y, en el primer trimestre 2014, se empezó con la supervisión a créditos otorgados a través de la figura de fideicomisos, la aplicación de las normas de créditos, prevención de lavado de activos y un examen especial de los fideicomisos que mantiene el BIESS con la Corporación Financiera Nacional como fiduciaria.

### 2.2.1. Acciones de supervisión y control adicionales

Complementariamente al proceso de supervisión in situ y extra situ, la Intendencia Nacional del Sector Financiero Público, emprendió durante el año 2013 y primer trimestre de 2014, en la ejecución de algunos **proyectos estratégicos y de mejoramiento**, en los siguientes temas:

**Revisión y adecuación de la Metodología y Procedimientos de Supervisión en el Manual Único de Supervisión para adecuarlo a la realidad específica de las Instituciones del Sector Financiero Público.** Con la finalidad de desarrollar objetivos y procedimientos propios para supervisar a las entidades del sector financiero público, acordes con la realidad de las instituciones de este sector, una comisión multidisciplinaria e interdepartamental de la institución, con el apoyo de una firma consultora externa, realizaron la revisión de la metodología y procedimientos de supervisión al Manual Único de Supervisión y elaboraron un adendum que incluye ajus-

<sup>5</sup> La Hacienda "La Clementina" fue embargada por el SRI al Grupo Noboa, en base a una deuda entre la operación de crédito de la Corporación Financiera Nacional (CFN) y la Cooperativa de Producción y Comercialización La Clementina (Cooproclen).

tes a 37 apéndices, procedimientos específicos para la supervisión de la entidades que administran negocios fiduciarios y una guía de supervisión in situ para realizar visitas de seguimiento y focalizadas. Reformas que fueron difundidas y analizadas en talleres de capacitación por personal de esta Superintendencia. El nuevo Manual Único de Supervisión – MUS fue aprobado por el señor Superintendente de Bancos y Seguros mediante Resolución No. SBS-2013-655 del 5 de septiembre de 2013.

**Desarrollo de Sistemas de Información Gerencial sobre la Banca de Desarrollo y Red de Seguridad Financiera.** La Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de la Intendencia Nacional del Sector Financiero Público, priorizó la ejecución de dos proyectos para disponer de un sistema automatizado de información, con cifras e indicadores claves del sector financiero público y de las instituciones que conforman la red de seguridad financiera, que se encuentra actualizado en línea y permita al equipo ejecutivo y a los técnicos de la Superintendencia realizar un monitoreo oportuno y permanente de la situación global del sector, con reportes gerenciales y presentaciones didácticas de la información, optimizando las labores de monitoreo. Los dos sistemas se encuentran desarrollados y a disposición de los supervisores de la Intendencia Nacional del Sector Financiero público desde el mes de octubre 2013.

**Desarrollo de la Metodología de Indicadores para evaluar el Impacto Social y Eficiencia de las Políticas de Financiamiento a través del Sector Financiero Público.** Ante la inexistencia de un esquema de evaluación de las políticas gubernamentales de financiamiento implementadas a través de las instituciones del sector financiero público, que permita identificar si se han logrado los objetivos de inclusión social y bancarización, el impacto en la producción, creación de fuentes de trabajo y reducción de la pobreza, aspecto que era requerido por las entidades controladas, esta Superintendencia emprendió en el desarrollo de una metodología para definir la eficiencia de los mecanismos preferentes y específicos que se han implementado y establecer su mantenimiento o recanalización.

Este proyecto inició a fines del año 2012 y actualmente se encuentra en pleno proceso de ejecución. Durante el año 2013 se implementó y automatizó el modelo relacionado con el proceso de control de calidad del "Sistema EIP"<sup>6</sup>. Una vez superada esta etapa, la herramienta informática estará disponible para dar inicio al proceso de capacitación tanto al personal de la SBS y las IFI's participantes, así como para la evaluación respectiva de las entidades por parte de este organismo de control y otros organismos que dirigen la política económica nacional, pues se contará con los indicadores que facilitarán la evaluación del resultado socio económico del financiamiento canalizado por el sector financiero público a la economía.

<sup>6</sup> Sistema Extensible Interface Platform (EIP) que mejora la gestión documental.



**Estructuras de Información para Banco Central y Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.** En julio de 2013 se inició el proyecto de estructuras de información para el Banco Central del Ecuador (BCE) y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), con la finalidad de contar con mecanismos automatizados de recolección de información correspondiente a catastro, balances, operaciones activas y contingentes e inversiones, de acuerdo con el plan de cuentas y particulares funciones y operaciones de las dos entidades de la banca pública. Para el primer trimestre de 2014, se ha concluido con las fases de elaboración de los manuales, sociabilización de sus contenidos con las entidades controladas (BCE y BIESS) y programación, con lo cual se ha programado la entrega sistemática de información de períodos anteriores por las entidades controladas y su paulatina disposición en las bases de datos institucionales.

### 2.2.2. Principales Resultados Obtenidos

Como resultado de la gestión de supervisión y control ejecutada por Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de la Intendencia Nacional del Sector Financiero Público y en continua coordinación con la administración de las entidades controladas y el Ministerio Coordinador de Política Económica, se ha logrado resultados importantes en la situación financiera de entidades como el Banco Nacional de Fomento y la consolidación de la condición financiera de la Corporación Financiera Nacional y el Banco del Estado. De manera general, se ha conseguido la implementación y/o me-

jora de políticas de administración de riesgos, especialmente en materia crediticia, control interno y adecuada gestión del riesgo operativo, promoviendo la actualización informática y la calidad, consistencia y seguridad de la información generada por los sistemas internos.

Es importante destacar el acompañamiento permanente que se ha otorgado a las instituciones controladas que como parte de la reforma de la banca pública están en proceso de reducción, transformación y/o eliminación, así como para promover los marcos normativos suficientes y necesarios para el desarrollo de las nuevas actividades de financiamiento, sus nuevos horizontes orientados al cambio de la matriz productiva del país, la inclusión financiera, la bancarización y profundización financiera.

### 2.2.3. Procesos de conversión, fusión y/o liquidación de entidades

Conforme el compromiso presidencial denominado "Implementación de medidas propuesta de Banca Pública", cuyo cumplimiento se asignó el 2 de marzo de 2012 al Ministerio Coordinador de Política Económica y en atención a que, el Consejo Sectorial de la Política Económica mediante resolución No. CSPE-2012-003 de 17 de mayo de 2012, requirió a la administración y dirección de las diferentes instituciones del sector financiero público, la implementación de la política financiera pública y la reforma de la banca pública de desarrollo, aprobadas por el señor Presidente de la República, disponiendo que otorguen la facilidades, recursos, colaboración y apoyo que permitan el acceso, entrega de información, registros, documentación y adopten todas las acciones de carácter legal, operativo, administrativo, de recursos humanos, de comunicación y tecnológica necesarias para operativizar dicha implementación, en apego a las disposiciones legales que le fueren aplicables, en conexión con el Ministerio Coordinador de Política Económica.

Dentro de este esquema, que busca otorgar más eficiencia y eficacia en la concesión de crédito y prestación de servicios por parte del sector financiero público, el Ministerio Coordinador de Política Económica ha diseñado una estrategia tendiente a reducir el campo de acción o eliminar aquellas instituciones que se consideran ineficientes o innecesarias dentro del nuevo esquema de desarrollo nacional. Es así que durante el año 2013 y como máximo hasta el primer semestre del 2014, el gobierno tiene previsto el redimensionamiento del Banco Ecuatoriano de la Vivienda reduciendo sus operaciones y tamaño, con perspectivas de un potencial cierre a través de la emisión del nuevo esquema normativo que se espera poner en vigencia en el año 2014. Con dicha perspectiva el Banco Ecuatoriano de la Vivienda negoció el crédito al constructor con el Banco del Estado y las otras operaciones (incluido el crédito de vivienda) están en proceso de negociación con la banca pública o privada, a efectos de cumplir con el objetivo gubernamental.

Dentro del mismo contexto de reorganización de la banca pública, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, ha establecido con el Ministerio Coordinador de Política Económica una hoja de ruta para la transformación de la entidad, lo que implicó que a partir del mes de octubre de 2013, los créditos educativos sean otorgados a través del Banco del Pacífico S.A., procediendo al cierre de cajas y ventanillas, así como de algunas oficinas regionales, puesto que el IECE se dedicará a otorgar solamente “becas” a personas naturales. La situación descrita conlleva que la entidad dejará de ser una institución proveedora de servicios financieros y por tanto, pasará a ser una entidad pública no financiera sujeta a un esquema de control diferente al que aplica este organismo de control.

En aplicación del artículo 65 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión a fines del año 2013 se concretó la creación de una nueva entidad del sistema de garantía crediticia denominada “Fondo Nacional de Garantías”, con el objeto de facilitar el acceso de las medianas y pequeñas empresas en el Ecuador (MIPYMES), al financiamiento de sus actividades cuando no cuenten con los colaterales suficientes para respaldarlas. A este nuevo fideicomiso, actualmente se encuentra adherido el Fondo de Garantía para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FOGAMY-PE) que vino operando durante los últimos años.

### 2.3. DEL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS

#### 2.3.1. Normativa relacionada

Durante el año 2013 y primer trimestre del 2014, con la gestión activa de la Intendencia Nacional del Sistema de Seguros Privados (INSP), se han ejecutado normas y proyectos de ley en beneficio del sistema controlado, tales como:

- **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2488**, de veintiocho de mayo del dos mil trece, en cumplimiento a los artículos 18 y 52 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior y acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas y al derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características y que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores. Estos aspectos mencionados se incorporaron en el libro II “Normas generales para la aplicación de la Ley

General de Seguros” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, el capítulo III “De los servicios de atención al cliente”.

- **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2489**, de veintiocho de mayo del dos mil trece, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley General de Seguros establece la obligación que tienen las empresas de seguros de pagar el seguro contratado o la parte de la pérdida debidamente comprobada, dentro de los 45 días siguientes a aquel en que el asegurado o beneficiario le presenten por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que, según la póliza sean necesarios, a menos que la empresa de seguros formule objeciones fundamentadas a tal reclamo, las mismas que deberán ser llevadas inmediatamente a conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros y que establece un mecanismo de reclamación a favor del asegurado o beneficiario, para el evento de que las empresas de seguros no cumplan con dicho mandato o no paguen el siniestro a pesar de haber llegado a un acuerdo transaccional con aquellos; estos procedimientos fueron expedido en el “Manual de procedimiento para la tramitación de los reclamos administrativos formulados al amparo del artículo 42 de la Ley General de Seguros”.
- **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2621**, de doce de septiembre del dos mil trece, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo XII de la Ley General de Seguros contempla disposiciones generales para la liquidación de las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, por lo que es necesario emitir normas que permitan aplicar dichas disposiciones para viabilizar el proceso de liquidación, buscando salvaguardar los derechos de los asegurados y beneficiarios de las pólizas de seguros, de los trabajadores y de los demás acreedores de las empresas de seguros o compañías de reaseguros, por lo que se incluye en el libro II “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Seguros” de la Codificación de Resoluciones de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, el título XIV, “De los procesos de liquidación voluntaria y forzosa de las empresas de seguros y compañías de reaseguros”.
- **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2675**, de treinta y uno de octubre del dos mil trece, se establecen los mecanismos y procedimientos para contribuir a la generalización, universalización y modernización de los seguros de personas y de bienes y por ende, a brindar coberturas colectivas de las que hoy carece la mayoría de la población del país, por lo que se incluye el “capítulo V.- normas para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguro a través de instituciones del sistema financiero”, del título VI “De las pólizas y tarifas” del libro II “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Seguros” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.



- El proyecto referente a la nueva Ley General del Sistema de Seguro Privado fue concluido y remitido al Ministerio Coordinador de la Política Económica, el mismo que está enfocado en la parte técnica, financiera, de solvencia, gestión y administración de riesgos y organizacional de las empresas de seguros y compañías de reaseguros. A través de ella se busca el fortalecimiento patrimonial, mediante la aplicación de las normas internacionales de supervisión, de manera que el mercado asegurador ecuatoriano esté a la par con el resto de países signatarios de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) y Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL).
- Así mismo se busca dotar a la SBS de mayores y mejores herramientas de supervisión y control para garantizar que las empresas que integran el sistema de seguro privado cumplan a cabalidad con el objeto para el que fueron creadas y que respondan de manera oportuna los requerimientos de sus usuarios, fundamentalmente en la atención de los reclamos por siniestros.
- **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2643.** Se reforma el Capítulo III, Título VII, de los Reaseguros, Normas Relativas a la Administración del Reaseguro y Capítulo II, Título VII, Normas Relativas a las Operaciones de Reaseguros y Retrocesiones, respectivamente. En la primera se establecen las cláusulas mínimas que debe contener un contrato de Reaseguro Proporcional Cuota-Parte, la comisión mínima por cesión de Reaseguro del 25% para todos los ramos excepto terremoto y que las empresas de seguros no puedan asumir en un solo riesgo como retención máxima, más del 8% del Patrimonio Técnico.
- **RESOLUCIÓN N° JB-2013-2663.** Se dispone que las compañías de seguros y reaseguros envíen a la SBS el programa de Reaseguros o de Retrocesión, adaptado a su perfil de riesgo de suscripción y su capital, que es uno de los soportes de la política de suscripción de riesgos de dichas compañías. Se establece sanciones a los Reaseguradores e Intermediarios de Reaseguros Internacionales por incumplir con esta norma.
- Se reformó la Resolución referente al registro de Reaseguradores e Intermediarios Extranjeros, en donde se exige para dicho registro el certificado de operación anual, para los Intermediarios Extranjeros la presentación de la póliza de responsabilidad civil vigente, el remplazo de la Agencia Calificadora “Duff and Phelps” por la Agencia Calificadora Fitch.
- Se emitió la norma que establece rangos salariales para los administradores y representantes legales de las empresas de seguros y compañías de reaseguros.

- Se expidió la norma que exige la creación del Comité de Auditoría para las empresas de seguros y compañías de reaseguros como un organismo de apoyo en lo referente al asesoramiento del directorio para fortalecer el Buen Gobierno Corporativo.
- Se reformó el Catálogo de Cuentas para empresas de seguros y compañías de reaseguros en la que se creó la cuenta denominada “Otros Egresos- Contribuciones e Impuestos- Impuesto a la Salida de Divisas”.
- Se expidió la norma para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguro a través de Instituciones del Sistema Financiero Privado, en la que se destaca la prohibición de realizar débitos por concepto de pago de primas sin contar con la autorización expresa de los asegurados.
- Con la finalidad de mejorar el control se actualizó la “Clasificación de riesgos” que organiza los ramos dependiendo de su naturaleza y características y que sirve de base para la presentación de la información que remiten las empresas de seguros a esta institución, permitiendo de esta manera unificar la información generada y administrada por los usuarios tanto internos como externos.
- Se reformó las “Normas para la estructura y operatividad del contrato de seguro”, incorporando aspectos de índole técnico que deben observar obligatoriamente las compañías de seguro y reaseguros respecto a la configuración, interpretación y orden lógico de las condiciones generales, especiales y particulares que forman parte integral del contrato de seguros, con la finalidad de que tengan un patrón de criterios uniformes con relación a dicha configuración.

### 2.3.2. Supervisión Seguros Privados en Quito

Respecto al Sistema de Seguro Privado, la Intendencia Nacional del Sistema de Seguros Privados (INSP) debe velar por los derechos de los asegurados y/o beneficiarios. Este objetivo se logra procurando que las compañías tengan un manejo adecuado, prudencia financiera y solvencia técnica.

La INSP a fin de velar por la estabilidad y solvencia técnica y financiera del Sistema de Seguro Privado, ha ejecutado acciones tendientes a verificar el cumplimiento de las nuevas normas referentes al régimen de capital adecuado, reservas técnicas, buen gobierno corporativo y control sobre: constitución de reservas técnicas, inversiones obligatorias, capital adecuado, margen de solvencia, contratos de reaseguros, colocación de reaseguros y registro de reaseguradores e intermediarios extranjeros. Lo antes descrito se puede apreciar más claramente en el Cuadro 14.

**Cuadro 14.**  
**NÚMERO DE INSPECCIONES REALIZADAS INTENDENCIA NACIONAL DEL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS • Año 2013**

TIPO DE ENTIDAD	2013
Agencias Asesoras Productoras de Seguros	13
Agentes de Seguros sin relación de dependencia	1
Ajustadores de Siniestros (personas jurídicas)	2
Ajustadores de Siniestros (personas naturales)	-
Compañías de Reaseguros	1
Empresas de Seguros de Vida	13
Empresas de Seguros de Vida y Generales	43
Empresas de Seguros General	26
Empresas en Liquidación	5
Inspectores de Riesgos (personas jurídicas)	2
Inspectores de Riesgos (personas naturales)	-
Intermediarios de Reaseguros (nacionales)	3
<b>TOTAL INSPECCIONES 2013</b>	<b>109</b>

Fuente: Intendencia Nacional de Seguros Privados

Como se muestra en el Cuadro 15, a la fecha existen 37 empresas de seguros y 2 empresas de reaseguros autorizadas a operar en el país.

**Cuadro 15.**  
**NUMERO DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS PRIVADOS INTENDENCIA NACIONAL DEL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS • Año 2013**

AÑO	COMPAÑÍAS DE SEGUROS	REASEGUROS	TOTAL
2001	37	2	39
2002	39	2	41
2003	40	2	42
2004	40	2	42
2005	39	2	41
2006	41	2	43
2007	43	2	45
2008	42	2	44
2009	42	2	44
2010	42	2	44
2011	42	2	44
2012	42	2	44
2013	37	2	39

Fuente: Intendencia Nacional de Seguros Privados

En el cuadro 16 se puede observar que existen 39 compañías establecidas en el Ecuador. De ellas, 23 se encuentran domiciliadas en Quito, 13 en Guayaquil y 1 en Cuenca, mientras que de las dos compañías de reaseguros una se encuentra en Guayaquil y la otra en Quito.

**Cuadro 16.**  
**COMPAÑÍAS DE SEGUROS CONSTITUÍDAS O ESTABLECIDAS EN EL ECUADOR • Al Primer Trimestre 2014**

DENOMINACION	
1. ACE SEGUROS S.A	20.INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
2. AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A	21.LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS C.A.
3. ALIANZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A	22.LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.
4. ASEGURADORA DEL SUR C.A	23.LATINA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS
5. BALBOA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	24.LIBERTY SEGUROS S.A.
6. BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA	25.LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.
7. BOLÍVAR CIA. DE SEGUROS DEL ECUADOR S.A	26.MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS
8. BUPA ECUADOR S.A	27.PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY
9. COFACE S.A.	28.QBE SEGUROS COLONIAL S.A.
10. COMPAÑÍA DE SEGUROS CÓNDOR S.A.	29.ROCAFUERTE SEGUROS S.A.
11.COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLVIDA S.A.	30.SEGUROS COLÓN S.A.
12.COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A.	31.SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
13.COMPAÑÍA REASEGURADORA DEL ECUADOR S.A.	32.SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.
14.CONFIANZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	33.SEGUROS ORIENTE S.A.
15.CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	34.SEGUROS SUCRE S.A.
16.COOPSEGUROS DEL ECUADOR CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS	35.SEGUROS UNIDOS S.A.
17.EQUIVIDA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	36.SWEADEN CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
18.GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS	37.TOPSEG CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A
19.HISPANA DE SEGUROS S.A.	38.VAZSEGUROS S.A.
	39.UNIVERSAL COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.

Fuente: Catastro de Compañías de Seguros

Por otra parte, como se aprecia en el Cuadro 17, durante el año 2013 se recibieron 848 reclamos canalizados desde la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario (DNAE) relativos a seguros privados, de los cuales 802 fueron solucionados.

**Cuadro 17.**  
**NÚMERO DE RECLAMOS CONCLUIDOS INTENDENCIA NACIONAL DEL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS • Año 2013**

MES	RECLAMOS RECEPTADOS	MES	RECLAMOS CONCLUIDOS	FAVORABLES	DESFAVORABLES	OTROS MOTIVOS
Enero	66	Enero	38	15	9	14
Febrero	82	Febrero	48	25	9	14
Marzo	54	Marzo	31	13	7	11
Abril	105	Abril	69	39	20	10
Mayo	80	Mayo	46	25	9	12
Junio	114	Junio	78	31	25	22
Julio	53	Julio	62	30	9	23
Agosto	58	Agosto	97	40	21	36
Septiembre	64	Septiembre	86	40	17	29
Octubre	59	Octubre	79	41	12	26
Noviembre	56	Noviembre	104	50	23	31
Diciembre	57	Diciembre	64	27	25	12
<b>TOTALES</b>	<b>848</b>	<b>TOTALES</b>	<b>802</b>	<b>376</b>	<b>186</b>	<b>240</b>

Fuente: Sistema de Atención al Cliente - Dirección Nacional de Atención al Usuario

**Entidades que ingresaron/salieron del sistema de seguro privado.** Las empresas de seguros que se encuentran en liquidación son: Los Andes, El Fénix, El Dorado, Mapfre Sucursal Ecuador, Olympus, Cauciones, Porve-seguros, Centro Seguros, Amazonas, Ecuatoriana de Seguros y Primma. El 11 de junio de 2013 se aprobó la fusión por absorción de Panamericana del Ecuador, actualmente Liberty Seguros, a Cervantes. El 19 de diciembre de 2013 se aprobó la fusión por absorción de Equinoccial a Produseguros.

### 2.3.3. Supervisión Seguros Privados en Guayaquil

En cumplimiento de lo dispuesto en el Estatuto Orgánico por Procesos, las Direcciones de Auditoría del Sistema de Seguro Privado 4 y 5 que funcionan en la Intendencia Regional de Guayaquil, implementaron el control de dicho sector con base a los niveles de riesgo en el que se encuentran ubicadas cada una de las empresas de seguros y compañías de reaseguros que se hallan bajo su jurisdicción. Como parte de la planificación anual, durante el año 2013 realizaron auditorías focalizadas relacionadas con el cumplimiento de la norma sobre el régimen de reservas técnicas y auditorías especiales como parte del control recurrente que ejecuta. Lo anteriormente descrito, se puede apreciar en el Cuadro 18.

**Cuadro 18.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS IN SITU INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Año 2013**

DASSP4 / ENTIDADES	AUDITORIAS PLANIFICADAS	DASSP4 / ENTIDADES	AUDITORIAS PLANIFICADAS	AUDITORIAS PUNTUALES
Balboa	2	Bolívar	2	4
Colón	2	Cóndor	1	
Ecuatoriano Suiza	1	Confianza	1	1
Generali	2	Hispana	1	
La Unión	2	Latina Seguros	2	
Long Life	3	Latina Vida	2	
Porvenir	1	Mapfre Atlas	2	
Rocafuerte	2	Sucre	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>7</b>

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Al 31 de marzo de 2014, se encuentran en ejecución auditorías especiales a las compañías: Compañía de Seguros Cóndor S.A., Hispana de Seguros S.A., Ecuatoriano Suiza S.A. Compañía de Seguros y Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. Los controles extra situ realizados por la Intendencia durante el año 2013 se incluyen en el Cuadro 19.

**Cuadro 19.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS EXTRA SITU 2013 INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Año 2013**

ENTIDADES	DASSP4					
	MIC	RESUMENES	ANALISIS FINANCIERO	ESCALERAS	PUBLICACION DE BALANCES	AUDITORIAS EXTERNAS
Balboa	12	8	4	4	1	3
Colón	12	8	4	4	1	4
Ecuatoriano Suiza	12	8	4	4	1	5
Generali	12	8	4	4	1	1
La Unión	12	8	4	4	1	3
Long Life	12	8	4	4	1	5
Porvenir	3	2	1	1		1
Rocafuerte	12	8	4	4	1	3

ENTIDADES	DASSP5					
	MIC	RESUMENES	ANALISIS FINANCIERO	ESCALERAS	PUBLICACION DE BALANCES	AUDITORIAS EXTERNAS
Bolívar	12	8	4	4	1	4
Cóndor	12	8	4	4	1	1
Confianza	12	8	4	4	1	2
Hispana	12	8	4	4	1	2
Latina Seguros	12	8	4	4	1	6
Latina Vida	12	8	4	4	1	5
Mapfre Atlas	12	8	4	4	1	2
Reaseguradora del Ecuador	12	8	4	4	1	6
Sucre	12	8	4	4	1	4

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Los principales controles extra situ ejecutados durante el primer trimestre del 2014 se desarrollan en el Cuadro 20.

**Cuadro 20.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS EXTRA SITU INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Primer Trimestre 2014**

DASSP4				
ENTIDAD	MIC	RESUMENES	ANAFIS	ESCALERAS
Balboa	3	2	1	1
Colón	3	2	1	1
Ecuatoriano Suiza	3	2	1	1
Generali	3	2	1	1
La Unión	3	2	1	1
Long Life	3	2	1	1
Rocafuerte	3	2	1	1

DASSP5				
ENTIDAD	MIC	RESUMENES	ANAFIS	ESCALERAS
Bolívar	3	2	1	
Cóndor	3	2	1	
Confianza	3	2	1	
Hispana	3	2	1	
Latina Seguros	3	2	1	1
Latina Vida	3	2	1	1
Mapfre Atlas	3	2	1	2
Sucre	3	2	1	1
Reaseguradora del Ecuador	3	2	1	

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Como resultado de su supervisión, se requirió que Long Life LLS Empresa de Seguros S.A. presente un plan de regularización, al cual se le está realizando el seguimiento respectivo.

Además, Bolívar Compañía de Seguros del Ecuador S.A. se encuentra bajo el Régimen de Regularización, el cual se está cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido.

Durante el año 2013, se atendieron 52 consultas relacionadas con seguros privados, en la ciudad de Guayaquil canalizadas a través de la DNAE.

### 2.3.4. Supervisión Seguros Privados en Cuenca

Las entidades del sistema de seguro privado controladas por la Intendencia Regional de Cuenca comprenden: 1 matriz, 13 sucursales, 7 agencias, 38 agencias asesoras, 42 agentes de seguros sin relación de dependencia, 2 peritos inspectores de riesgo y 5 peritos ajustadores de siniestros, dando un total de 108 entes controlados.

El enfoque de la supervisión extra situ pretende identificar y calificar el riesgo integral de la entidad partiendo del análisis<sup>7</sup> de sus estados financieros e indicadores técnicos financieros (mensuales) e indicadores de alerta temprana (trimestrales) y compararlos con el comportamiento nacional del sistema de seguros privado ecuatoriano.

En lo relativo a las auditorías in situ anuales, se ha privilegiado la verificación del cumplimiento de las resoluciones prudenciales inherentes con la adecuación de capital, gestión y administración integral del riesgo, buen gobierno corporativo, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas, transparencia de la información, gestión de inversiones, implantación de auditoría interna, revisión de los informes de auditoría externa y verificación de la suficiencia de la constitución de las reservas técnicas y su correcta liberación.

Dentro de este marco contextual, en el año 2013, la auditoría in situ fue ejecutada en dos etapas, la primera fue en mayo y la segunda en junio con el propósito de verificar el cumplimiento de las observaciones generadas de la primera auditoría, especialmente aquellas relacionadas con la constitución de reservas técnicas.

Paralelamente, a los exámenes de auditoría indicados, se efectuó la verificación de la norma de transparencia de la información, la cual obliga a las empresas de seguros a publicar en su página web la información financiera, sus indicadores técnicos y financieros, margen de solvencia (por primas y por activos), capital adecuado, indicadores de gobierno corporativo, definiciones básicas de términos técnicos utilizados en las condiciones generales de las pólizas de los ramos autorizados y más datos de interés para los asegurados, accionistas y público en general.

Asimismo, en base a la "Planificación Operativa Anual 2013" se programaron y efectuaron auditorías in situ a (Cuadro 21) seis entidades y se ejecutaron adicionalmente 5 no programadas.

<sup>7</sup> Los análisis extra situ mensuales se denominan "resúmenes ejecutivos" y los trimestrales, "análisis financieros".

**Cuadro 21.**  
**NÚMERO DE AUDITORIAS IN SITU INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA • Primer Trimestre 2014**

SEGÚN POA 2013			
ENTIDAD	TIPO DE ENTIDAD	PERIODO	
Córdova Vivanco Lenna Maritza	Agente Asesora Productora	2013-09	
Correaustro Cía. Ltda.	Agencia Asesora Productora	2013-08	
Corretec Cía. Ltda.	Agencia Asesora Productora	2013-09	
Segurazuay Cía. Ltda.	Agencia Asesora Productora	2013-07	
Vazseguros S.A.	Empresa de Seguros y Reaseguros	2013-05	
Vazseguros S.A.	Empresa de Seguros y Reaseguros	2013-06	

ADICIONAL AL POA 2013			
ENTIDAD	TIPO DE ENTIDAD	PERIODO	
Constitución S.A.	Empresa de Seguros y Reaseguros	2012-06-19	2012-06-22
Interacacia Cía. Ltda	Agencia Asesora Productora	2012-06-07	2012-06-07
María Lorena Cárdenas	Agente de Seguros S.R.D.	2012-07-02	2012-07-03
Panamericana del Ecuador C.A.	Empresa de Seguros y Reaseguros	2013-02-25	2012-03-01
Seguros Porvenir S.A.	Empresa de Seguros y Reaseguros	2012-06-06	2012-09-07

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Se efectuaron tres exámenes extraordinarios (especiales) para obtener información requerida por la Junta Bancaria, con motivo de la Liquidación Forzosa de Seguros Porvenir S.A. (del 17 al 31 de mayo de 2013), la toma de posesión de la oficina en Cuenca, el levantamiento de inventarios de activos fijos, cartera por cobrar y otros.

Durante el primer trimestre 2014, se han llevado a cabo dos auditorías in situ, no contempladas en la Programación Operativa Anual de la SBS, pero previstas por la Intendencia Regional para el mes de febrero de 2014. Los exámenes practicados se orientaron a verificar la razonabilidad y legalidad de los gastos incurridos y los ingresos recibidos, estableciendo que correspondan al giro del negocio.

Con respecto a su cumplimiento, las auditorías in situ planificadas para el año 2013 se han cumplido en un 100% por parte del Área de Seguros Privados de esta Intendencia Regional de Cuenca.

**Entidades que ingresaron/salieron del sistema de seguro privado.** En el período 2013 hasta el 31 de marzo de 2014, ingresaron 3 agencias asesoras productoras de seguros y 8 agentes asesores productores de seguros sin relación de dependencia (Cuadro 22).

**Cuadro 22**  
**ENTIDADES QUE INGRESARON / SALIERON DEL SISTEMA DE SEGURO PRIVADO INTENDENCIA REGIONAL CUENCA • Año 2013 – Primer Trimestre 2014**

NUEVAS ENTIDADES QUE INGRESARON EN EL SISTEMA			
ENTIDAD / NOMBRE	TIPO	Nº CREDENCIAL	FECHA
Sánchez Medina Alex Robert	Agente Seguros S.R.D	20063	2013-04-01
Brown & Asociados Cía. Ltda.	Agencia Aseguradora Productora de Seguros	20058	2013-02-07
Conesvil Cía. Ltda	Agencia Aseguradora Productora de Seguros	20064	2013-04-19
Gómez Anguisaca Vicente Octavio	Agente Seguros S.R.D	20057	2013-01-04
Iñiguez Cueva Andrés Eduardo	Agente Seguros S.R.D	20061	2013-03-12
Mauricio Alvarez Rodriguez	Agente Seguros S.R.D	20068	2013-08-13
Ortiz Ponce Washington Dimitry	Agente Seguros S.R.D	20062	2013-04-01
Pozo Paredes Andrea Viviana	Agente Seguros S.R.D	20060	2013-03-12
Renseg Cía. Ltda.	Agencia Aseguradora Productora de Seguros	20059	2013-02-14
Rojas Jaramillo Lorena	Agente Seguros S.R.D	20065	2013-06-07
Rosales González Pablo	Agente Seguros S.R.D	20066	2013-06-07
Zamora Flores Adrián	Agente Seguros S.R.D	20067	2013-08-09

ENTIDADES QUE SALIERON DEL SISTEMA				
ENTIDAD / NOMBRE	TIPO	No CREDENCIAL	FECHA	CAUSA
Gómez Anguisaca Vicente Octavio	Agente Seguros S.R.D	20057	2013-03-21	Cancelación voluntaria
Iñiguez Jerves Cristian	Agente Seguros S.R.D	20022	2013-01-25	Retención de primas
Samaniego Torres Hernán	Agente Seguros S.R.D	540	2013-04-08	Inactividad prolongada

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

También se realizaron actividades permanentes, relacionadas con:

- Revisión de 282 negativas de siniestros, a fin de verificar el cumplimiento de la ley.
- Revisión de 11 contratos de agenciamiento, previo su aprobación y registro.
- Análisis de 8 anexos de contratos de agenciamiento.
- Atención de 434 consultas del SOAT, mediante la entrega de números de certificados del SOAT en casos de pérdidas de los originales.
- 44 consultas de los asegurados de tipo presencial.

Durante el año 2013, se atendió 1 consulta en la ciudad de Cuenca canalizada a través de la DNAE.

### 2.3.5. Supervisión de Seguros Privados en Portoviejo

Las entidades que conforman el sistema de seguros privados y que se encuentran bajo el control de la Intendencia Regional de Portoviejo corresponden a 20 agentes asesores productores de seguros sin relación de dependencia y 4 agencias asesoras productoras de seguros.

Durante el periodo de análisis, se ejecutó la supervisión de dos agencias asesoras productoras de seguros, a fin de revisar sus estados financieros por diferencia reportada en las utilidades entre el balance y el estado de resultados y verificar el cumplimiento en cuanto al envío de estructuras y otros aspectos relacionados con la normativa vigente.

Durante el año 2013, se atendió 1 consulta en la ciudad de Portoviejo canalizada a través de la DNAE.

## 2.4. DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

La Ley de Seguridad Social, en el artículo 306 establece que la SBS controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes.

### 2.4.1. Normativa relacionada

A más de las funciones relacionadas con supervisión y control, la SBS ha trabajado en proyectos y normativas enfocadas en la educación y protección de los afiliados, tanto del sector de seguro social obligatorio como de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados, las que se detallan a continuación:

- **Resolución N° SBS-2012-943** de 8 de octubre de 2012, relacionada con los principios de buen gobierno corporativo de las Instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad Social, con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social para procurar la operatividad que deberán incorporar en sus normas, estatutos o reglamentos.

- **Resolución N° SBS-2013-351** de 21 de mayo de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 43 de miércoles 24 de julio de 2013, relacionada a las “Normas para la aplicación de Sanciones Pecuniarias”
- **Resolución N° JB-2013-2393** de 22 de enero de 2013, dirigida a todas las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cuales deberán desarrollar “Programas de educación financiera –PEF” a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en el campo financiero, de seguros y seguridad social y a la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana.
- **Resolución N° SBS-2013-504** de 9 de julio del 2013 en la cual se enmarca las normas para la constitución, registro, organización, funcionamiento y liquidación de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.
- **Resolución N° SBS-2013-507** de 11 de julio de 2013 con la cual se expide el catálogo de cuentas para uso obligatorio de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.
- **Resolución N° SBS-2013-800** de 4 de noviembre de 2013 en la cual trata de modificaciones del libro III “Normas generales para la aplicación de la Ley de Seguridad Social” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria”.
- **Resolución N° SBS-2013-852** de 26 de noviembre de 2013 en la cual sustituye el texto de la disposición transitoria, del capítulo II “Principios de un buen gobierno corporativo para las instituciones del sistema nacional de seguridad social.”, relacionados con la constitución y organización de las instituciones que conforman el sistema nacional de seguridad social, para su implementación.

### 2.4.2. Supervisión Seguridad Social en Quito

La Intendencia Nacional de Seguridad Social (INSS) ha planificado la implementación de un Manual Único de Supervisión de las Entidades del Sistema de Seguridad Social del Ecuador con un enfoque basado en riesgos y en las mejores prácticas internacionales de supervisión de entidades del sistema de seguridad social.

Para el efecto, la INSS ha determinado la necesidad de modificar la normativa vigente y de formular nuevos cuerpos normativos que se ajusten a estándares internacionales, sobre la base contenida del mencionado manual, previendo la expedición de proyectos de:



- Reforma a la norma de gobierno corporativo para el sistema de seguridad social.
- Reforma a la resolución que contenga una norma para la calificación de los profesionales que realizan estudios actuariales y requisitos técnicos que deben constar en sus informes para seguridad social.
- Resolución que contenga la guía para la elaboración de las tablas de mortalidad y morbilidad.
- Resolución que defina parámetros necesarios para determinar la tasa a utilizarse en estudios actuariales.
- Resolución que contenga el reglamento para defensa de los intereses del afiliado o asegurado (políticas de servicio al afiliado) y educación en temas de seguridad social.
- Resolución que contenga la norma para calificación de auditores externos y requisitos mínimos que debe contener los informes de auditores externos del sistema seguridad social.
- Resolución que contenga la norma para prevención de lavado de activos, financiamiento de terrorismo y otros delitos.
- Resolución que contenga la norma para límites de Inversiones.

- Resolución que contenga la norma para calificación, valoración y provisión de Inversiones
- Resolución que contenga el reglamento de administración integral de riesgos.
- Reformas a las resoluciones de calificación y habilidad legal de funcionarios del sistema de seguridad social
- Resolución de control interno para las entidades de seguridad social.
- Reforma a la norma para la aplicación de sanciones pecuniarias.
- Resolución que contenga un reglamento para recepción y trámites de denuncias.

**Convenios Internacionales.** La Superintendencia de Bancos y Seguros es afiliada la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) y Asociación Interamericana de Seguridad Social (AISS) lo que le ha permitido mantener un programa de capacitación permanente y especializada a los funcionarios de la Institución.

Durante el año 2013, funcionarios de la Intendencia asistieron a dos programas de especialización en seguridad social, el uno denominado “Sistema de Pensiones” y el otro “Gestión y Liderazgo de los Servicios de Salud”, que contribuyeron a una mejor comprensión de lo que significa la administración de los servicios de seguridad social, especialmente en lo que corresponde a prestaciones relacionadas con pensiones y el otorgamiento de servicios de salud para los afiliados.

- La Superintendencia de Bancos y Seguros, consciente del rol del actuario ya sea como funcionario de la institución o consultor externo, con la colaboración del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, (CIESS-MEXICO), realizó el seminario “El rol del Actuario en la Seguridad Social” llevado a cabo el día 26 de febrero de 2014, en el Auditorio del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, teniendo una asistencia masiva de los entes controlados como IESS, ISSFA, ISSPOL y demás entidades vinculadas a la Seguridad Social, inducción que favoreció para que los entes controlados concienticen sobre la importancia de como la información actuarial es clave para la toma de decisiones.
- Para el año 2014, se prevé una capacitación especializada “Introducción a las Ciencias Actuariales”.

**Coordinación Regional.** El 26 de julio de 2013, en la XXVII Asamblea General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, llevada a cabo en la de San Salvador, se eligió a la Superintendencia de Bancos y Seguros como Coordinador de la Subregión I Andina, aspecto que beneficia a los entes que conforman el sistema de seguridad social ecuatoriano ya que permite acceder a programas de capacitación específicos.

### 2.4.2.1. Auditorías realizadas en el año 2013 y primer trimestre del 2014

El Sistema Nacional de Seguridad Social se compone del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL), Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, las Unidades Médicas Prestadoras de Salud (UMPS) y alrededor de 70 Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.

En cumplimiento del Plan Operativo Anual, durante el año 2013 se realizaron 30 auditorías integrales, 5 focalizadas y 27 seguimientos, en lo que va del año 2014 se han realizado 1 focalizada y 7 auditorías de seguimiento las cuales se detallan en el Cuadro 9.

**Cuadro 23.**  
**AUDITORÍAS REALIZADAS POR LA INTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL • Año 2013 – Primer Trimestre 2014**

TIPO DE AUDITORÍAS	IESS	FCPC	ISSFA	ISSPOL	SCPN	TOTAL
Integrales	7	18	2	3	0	30
Focalizadas	0	0	1	1	3	5
Seguimiento	9	25	1	1	1	37
No programadas	2	4	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>						<b>78</b>

Fuente: Intendencia Nacional de Seguridad Social

**Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.** Se han realizado auditorías a estados financieros, mora patronal, hospitales, etc, como también seguimientos a auditorías realizadas en el año anterior.

**Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA).** En el año 2013 se han realizado auditorías al Fondo de Cesantía, FONIFA, bienes inmuebles y ese mismo año también se realizó un seguimiento a una auditoría del año 2012.

**Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.** Se realizaron tres auditorías integrales como son al fondo de vivienda, fondo de reserva y el Fondo de enfermedad y maternidad y un seguimiento en el año 2013. Para el primer semestre del 2014 se realizó un seguimiento y una auditoría focalizada.

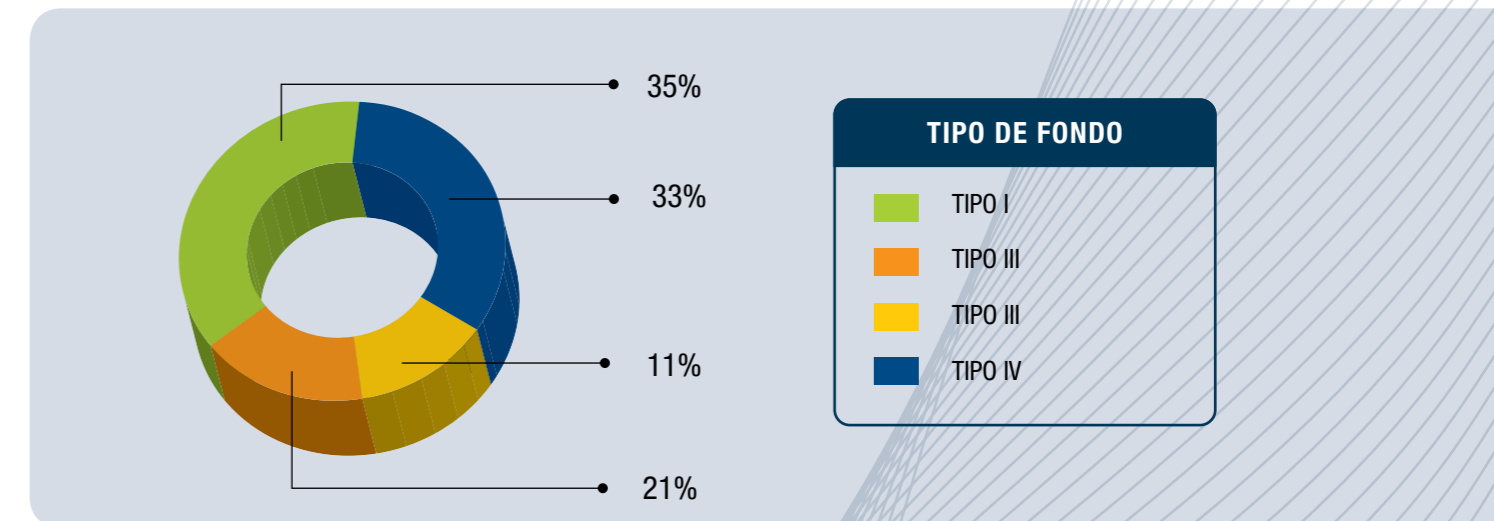
**Servicio de Cesantía de la Policía Nacional.** En el año 2013 se realizaron dos auditorías focalizadas, mientras que en el primer semestre del año 2014 se procedió a realizar una auditoría de riesgos tecnológicos.

**Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC's)**<sup>8</sup>. Los fondos complementarios otorgan las prestaciones de cesantía, jubilación o ambas.

Al concluir el año 2013, 66 fondos se encontraban registrados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, durante el mismo periodo a través de exámenes de auditorías in situ se identificaron causales de liquidación para 4 instituciones<sup>9</sup>, lo que conllevó a la expedición de las respectivas resoluciones dando inicio al proceso liquidatorio, en procura de la recaudación de las obligaciones de terceros para con el fondo y el pago ordenado de las acreencias principalmente con los partícipes.

El 35% de los fondos previsionales corresponden a fondos de tipo I, con montos de hasta un millón de dólares en activos y el 33% a fondos tipo IV, con activos de más de 10 millones de dólares (Gráfico 9)

**Gráfico 9.**  
**FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES CERRADOS POR TIPO DE PRESTACIÓN • Año 2013**



Fuente: Intendencia Nacional de Seguridad Social

<sup>8</sup> Los Fondos Complementarios son ahorros voluntarios que con fines previsionales efectúan las personas naturales para mejorar las prestaciones o las condiciones establecidas por el Seguro Obligatorio. Tienen naturaleza jurídica privada. Su constitución y participación es voluntaria, a diferencia del Seguro Obligatorio que por mandato de la Constitución y la Ley debe prestar de manera universal el Estado. El patrimonio de los fondos complementarios es autónomo e independiente del administrador o de la institución a la que pertenecen los partícipes.

<sup>9</sup> Fondo de Cesantía de los funcionarios del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Loja, Fondo de Cesantía de los empleados del Ministerio de Gobierno de la Provincia del Carchi, Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación Indexada de la Universidad Nacional de Chimborazo, Fondo Complementario Previsional Cerrado de la Caja de Cesantía de los Empleados del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC



### 2.4.3 Supervisión de Seguridad Social en Guayaquil

La Intendencia Regional de Guayaquil en el ámbito de la Seguridad Social, tiene como misión supervisar y vigilar a las entidades bajo su control, a través del proceso de supervisión integral (in situ y extra situ), con fin de detectar posibles errores y tomar acciones correctivas oportunamente. Tiene bajo su control los siguientes fondos complementarios previsionales cerrados descritos en el Cuadro 24.

**Cuadro 24.**  
**FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Año 2013**

NOMBRE DEL FONDO	Nº RESOLUCIÓN
REGISTRADOS	
ESPOL - Fondo Complementario Previsional Cerrado	Resolución N° SBS-2005-0623
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía de los Servidores de la Universidad de Guayaquil FOCPCSUG	Resolución N° SBS-2007-821
Fondo Complementario Previsional Cerrado de la Universidad Técnica de Machala FCPC - SUTMACH	Resolución N° SBS-2006-287
Fondo de Cesantía de la Gobernación de Galápagos	Resolución N° SBS-2006-190
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano (FCME - FCPC)	Resolución N° SBS-2005-0150
Fondo de Cesantía Privado de los Servidores del Ministerio de Gobierno que laboran en la Gobernación de la Provincia del Guayas y sus dependencias (FONCEMIGOG - FCPC)	Resolución N° SBS-2006-256
EN PROCESO	
Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la Comisión de Tránsito del Ecuador	En proceso de registro
Fondo de Cesantía y Mortuoria para los Empleados Civiles de la Comisión de Tránsito del Ecuador	En proceso de registro

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Conforme al Plan Operativo Anual del año 2013, se planificó la realización de 15 auditorías (detalladas en el Cuadro 25) las cuales se cumplieron con éxito, siendo estas realizadas a siete Fondos Complementarios Previsionales Cerrados y las ocho restantes fueron realizadas a las Direcciones Provinciales y dependencias del IESS bajo su jurisdicción.

**Cuadro 25.**  
**AUDITORÍAS EJECUTADAS INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Año 2013**

ENTIDAD	Tipo de Supervisión
ESPOL - Fondo Complementario Previsional Cerrado	Seguimiento
FCPC - Fondo de Cesantía y Mortuoria para los Empleados Civiles de la Comisión de Tránsito del Ecuador	Puntual
Fondo Complementario de Servidores de la Gobernación de los Ríos	Integral
Fondo Complementario de Servidores del Ministerio de Gobierno que laboran en la Gobernación de la Provincia del Guayas y sus dependencias (FONCEMIGOG) - FCPC	Integral
Fondo Complementario Previsional Cerrado de la Universidad Técnica de Machala SUTMACH	Seguimiento
Fondo Complementario Previsional Cerrado de los Servidores de la Universidad de Guayaquil FOCPCSUG	Seguimiento
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano FCME-FCPC	Puntual
Hospital Teodoro Maldonado	Integral
IESS - Denuncia Subsidio por Enfermedad	Puntual
IESS - Dirección Provincial del Guayas / Bienes Inmuebles	Puntual
IESS - Dirección Provincial del Guayas / Mora Patronal	Integral
IESS - Dirección Provincial del Guayas / Pago de Pensiones y Montepío	Integral
IESS - Dirección Provincial del Oro / Mora Patronal	Integral
IESS - Unidad Médica Externa	Integral
Seguro Social Campesino	Seguimiento

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

A marzo de 2014, se planificó ejecutar 6 auditorías (Cuadro 26), cuatro auditorías a fondos complementarios previsionales cerrados y dos a dependencias de IESS.

**Cuadro 26.**  
**AUDITORÍAS EJECUTADAS INTENDENCIA REGIONAL GUAYAQUIL • Primer Trimestre 2014**

ENTIDAD	Tipo de Supervisión
Dirección Provincial IESS - Santa Elena	Seguimiento
ESPOL - Fondo Complementario previsional Cerrado	Específica
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía de los Servidores de la Universidad de Guayaquil FOCPCSUG	Integral
Fondo Complementario Previsional Cerrado de la Universidad Técnica de Machala FCPC - SUTMACH	Integral
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano (FCME -FCPC)	Específica
Subdirección de Riesgos de Trabajo - Guayas	Seguimiento

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

#### 2.4.4 Supervisión Seguridad Social en Cuenca

El primer trimestre de 2013 se incorporó al control de la Intendencia de Cuenca el sistema de seguridad social, los fondos complementarios previsionales cerrados, domiciliados en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe. También forma parte de este sistema el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con las líneas de negocio: Unidades Médicas Internas, prestadores externos y Mora patronal de la Dirección Provincial del IESS-AZUAY.

La proximidad geográfica permitió mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer el diálogo entre el supervisor y las entidades controladas, favoreciendo una gestión proactiva, en una etapa caracterizada por la introducción de reformas normativas relevantes, que atañen específicamente a los fondos complementarios previsionales cerrados.

La Intendencia Regional de Cuenca, tiene bajo su jurisdicción desde el año 2013, a los 7 fondos descritos en el Cuadro 27.

**Cuadro 27.**  
**FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES. INTENDENCIA REGIONAL CUENCA • A marzo de 2014**

NOMBRE DEL FONDO	TIPO DE PRESTACIÓN	ESTADO
FCPC de Jubilación y Cesantía de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Loja	Jubilación y Cesantía	Activo
Fondo para la protección de la vida, la vejez y la salud de los servidores de la Universidad de Cuenca. (FONDOPROVIDA-FCPC).	Jubilación y Cesantía	Activo
FCPC de los servidores del Ministerio de Gobierno de la provincia de Morona Santiago - FCPCSMIGOMS	Cesantía	Activo
FCPC de Cesantía de los trabajadores de la empresa eléctrica Regional Centro Sur C.A.	Cesantía	Activo
FCPC de Cesantía de los trabajadores de ELECAUSTRO S.A.	Cesantía	Activo
FCPC Ministerio de Gobierno en Zamora Chinchipe - FOCPCEMIGOZCH	Cesantía	Activo
FCPC de los empleados del Ministerio de Gobierno en la provincia del Cañar. "FCPC FONCEGOC"	Cesantía	Inactivo desde el año 2009; sin embargo, en diciembre de 2013, expresaron verbalmente su intención de reactivarse.

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

El segmento del sistema de seguridad social controlado por la Intendencia de Cuenca durante el año 2013 estuvo integrado por la Dirección Provincial del IESS-AZUAY y por 7 fondos complementarios previsionales cerrados.

En cumplimiento de la planificación operativa prevista, la Intendencia de Cuenca realizó 5 auditorías focalizadas hasta el 1 de enero de 2013, durante el primer trimestre del 2014 no ha realizado ninguna, conforme lo señalado en el Cuadro 28.

**Cuadro 28.**  
**NÚMERO DE AUDITORÍAS FOCALIZADAS INTENDENCIA REGIONAL CUENCA • Año 2013 – Primer Trimestre de 2014**

ENTIDADES	2013
Hospital José Carrasco Arteaga (IESS-AZUAY)	1
Subdirección de Salud del IESS-AZUAY (Prestadores externos de salud)	1
Dirección Provincial del IESS-AZUAY (Mora Patronal)	1
Fondo para la protección de la vida, la vejez y la salud de los servidores de la Universidad de Cuenca. (FONDOPROVIDA-FCPC).	2

Fuente: Credenciales Emitidas - Intendencia Regional de Cuenca

De las supervisiones in situ realizadas se determinaron importantes recomendaciones para el IESS, relacionadas sobre todo con la implementación sólida y consistente de los principios de gobierno corporativo.

Particular relevancia tomó la migración a cuentas individuales de FONDOPROVIDA10, proceso que inició en el último trimestre del 2013 y finalizó en febrero de 2014 con la realización de la Asamblea General de Partícipes donde discutieron los criterios para la repartición del Fondo Común.

#### 2.4.5 Supervisión de Seguridad Social en Portoviejo

Mediante Resolución ADM-2012-10779 de 6 de febrero de 2012, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en este estatuto se incorporan para la Intendencia de Portoviejo los procesos de supervisión extra situ e in situ para entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social, las que corresponden a la Dirección Provincial Manabí del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a tres fondos complementarios actualmente registrados.

10 FONDOPROVIDA es el Fondo más grande del austro del país con un total de activos de US\$ 18.158.865,64, con un total de 847 partícipes activos y 433 partícipes pasivos (Jubilados).

En la planificación operativa del año 2013, por primera ocasión se incluyen para la Intendencia de Portoviejo, actividades de supervisión en entidades que conforman el sistema de seguridad social, cuyo ámbito de aplicación corresponde a la Dirección Provincial del IESS-Manabí y a los fondos complementarios con domicilio en esta provincia.

En el primer trimestre del 2013, se inicia este proceso con la capacitación de los servidores que ejecutarán las actividades de supervisión en entidades del sistema de seguridad social, para tal efecto en los meses de febrero y marzo de 2013 se integraron a los equipos de las supervisiones que se estaban desarrollando en las ciudades de Quito y Guayaquil.

**Supervisión IEES – Prestadores Externos de Servicios Médicos.** La supervisión tuvo como propósito realizar una auditoría especial al proceso de los pagos efectuados a los prestadores externos de servicios médicos, en la Subdirección Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud de Manabí y Subdirección Provincial del Seguro Social Campesino, por el periodo comprendido desde el 2 de enero al 31 de diciembre de 2012.

**Supervisión Hospital IEES – Unidad Médica.** Se realizó una auditoría especial a la cuenta Anticipo Unidades Médicas entregados por el Fondo de Salud al Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Portoviejo, para el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2011 al 31 de diciembre de 2012.

**Supervisión IEES – Mora Patronal.** Se evaluó el proceso y la gestión de recaudación de la Mora Patronal, por el periodo comprendido entre el 2 de enero del 2012 al 28 de febrero de 2013, en cumplimiento de las disposiciones emitidas en el artículo 24 de la Resolución CD 021 emitida el 13 de octubre de 2003.

**Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación para los Servidores y Cesantía para los Docentes de la Universidad Técnica de Manabí (FONJUBI-UTM-FCPC).** La supervisión focalizada, tuvo como objetivo examinar y evaluar la estructura financiera de los estados financieros, así como establecer sus componentes, realizar un diagnóstico de los aspectos administrativos y operativos en relación con las políticas internas establecidas, la normativa legal o voluntariamente adoptada por el Fondo “FONJUBI-UTM-FCPC”.

## 2.5 PRINCIPALES ACCIONES TOMADAS EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Las acciones de supervisión emprendidas por la SBS permitieron cumplir con los objetivos departamentales, todos ellos encaminados hacia beneficios directos a los usuarios financieros, entre los que resaltan:

- Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los sectores controlados, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación, supervisión, control y vigilancia para proteger los intereses del público, del Estado e impulsar el desarrollo del país.
- Vigilar porque el sistema financiero público cumpla con su función de prestar servicios financieros de manera sustentable, eficiente, accesible y equitativa.
- Promover a través del crédito y la inversión, el incremento de la productividad y competitividad de los sectores productivos.
- Consolidar la confianza de la sociedad, contribuyendo a la sostenibilidad de los sistemas controlados y a la protección del usuario.
- Promover la inclusión activa de los grupos menos favorecidos en la economía.