

Información de Trámite

Nombre Trámite	ANÁLISIS RESOLUCIÓN AL RECLAMO PRESENTADO POR EL USUARIO	
Institución	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
Descripción	Trámite de reclamo orientado a defender los Derechos del Consumidor Financiero cuando han sido vulnerados en el Sistema Financiero, (Bancos públicos, privados, FCPC), como por ejemplo: Débitos no autorizados por el titular, Cargos no autorizados en Tarjetas de Crédito, Retiros por ventanilla sin autorización del titular entre otros; el ingreso del reclamo es presencial o electrónico.	
¿A quién está dirigido?	<ul style="list-style-type: none"> • Persona Natural Ecuatoriana • Persona Natural Extranjera • Persona Jurídica – Privada • Persona Jurídica – Pública • Persona Jurídica – Extranjera 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos Ecuatorianos mayores de edad Ciudadanos Extranjeros mayores de edad Empresas privadas constituidas en territorio Ecuatoriano Entidades Financieras Públicas Persona Jurídica constituida en el exterior
	Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.	
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Respuesta 	
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: Formulario para presentar reclamo de manera personal Acuerdo de Servicios Electrónicos</p>	
¿Cómo hago el trámite?	<p>Este proceso administrativo, inicia cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El consumidor financiero siente que sus derechos han sido vulnerados en una entidad financiera (Bancos públicos, privados, FCPC) 2.- Una vez ingresado el reclamo en la Superintendencia de Bancos, se asigna un servidor responsable del seguimiento. 3.- Se comunica al consumidor financiero en el termino de 3 días que se da inicio al trámite administrativo. 4.- Se solicita los descargos pertinentes a la entidad financiera con plazos para la entrega de los mismos. 5.- Se realiza el análisis pertinente al reclamo con la información entregada por la entidad financiera y el consumidor financiero. 6.- Se emite una resolución que en derecho corresponda y se comunica con oficio a las partes. <p>Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>	
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo	
¿Dónde y cuál es el horario de atención?	<p>Dirección y Teléfonos QUITO Dirección: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid Teléfonos Troncal IP: 299 76 00 / 299 61 00</p>	

Horario de Atención

Recepción de documentos y atención

en Balcón de Servicios: 8h30 a 16h30

Horario de atención oficinas: 8h30 a 17h00

Intendencia de GUAYAQUIL

Dirección: Chimborazo 412 entre Clemente Ballén y Aguirre

Teléfonos: (04) 370 42 00 / (04) 232 65 20

Horario de atención oficinas: 8h30 a 17h00

Intendencia de CUENCA

Dirección: Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova

Teléfonos: (07) 283 59 61 / (07) 283 42 44 / (07) 283 44 61 /

Horario de atención oficinas: 8h30 a 17h00

Intendencia de PORTOVIEJO

Dirección: Pedro Zambrano Izaguirre Nro. 637 entre Paulo Emilio Macías y América

Teléfonos: (05) 263 49 51 / (05) 263 48 84 / (05) 263 58 10

Horario de atención oficinas: 8h30 a 17h00

Base Legal

- [Codificación de la Superintendencia de Bancos, Tomo IV, Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Capítulo V.- De la Protección al Usuario Financiero. Art. 5 al 14.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Ventanilla Digital

Correo Electrónico: balcon@superbancos.gob.ec

Teléfono: 299 61 00 / 299 76 00

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	212
2024	03	0	210
2024	02	0	159
2024	01	0	187
2023	12	0	169
2023	11	0	176
2023	10	0	193
2023	09	0	141
2023	08	0	182
2023	07	0	208
2023	06	0	211
2023	05	0	197
2023	04	0	214
2023	03	0	219
2023	02	0	226

2023 Año	01 Mes	0 Volumen de Quejas	234 Volumen de Atenciones
2022	12	0	231
2022	11	0	207
2022	10	0	222
2022	09	0	217
2022	08	0	232
2022	07	0	246
2022	06	0	230
2022	05	0	220
2022	04	0	242
2022	03	0	158
2022	02	0	163
2022	01	0	192