

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ANÁLISIS RESOLUCIÓN AL RECLAMO PRESENTADO POR EL USUARIO	
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
<b>Descripción</b>	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.	
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona Natural Ecuatoriana</li> <li>• Persona Natural Extranjera</li> <li>• Persona Jurídica – Privada</li> <li>• Persona Jurídica – Pública</li> <li>• Persona Jurídica – Extranjera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos Ecuatorianos mayores de edad</li> <li>Ciudadanos Extranjeros mayores de edad</li> <li>Empresas privadas constituidas en territorio Ecuatoriano</li> <li>Entidades Financieras Públicas</li> <li>Persona Jurídica constituida en el exterior</li> </ul>
	<b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.	
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de Respuesta</li> </ul>	
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Formulario Gratuito de Reclamos Acuerdo de Medios Electrónicos</p>	
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>Este proceso administrativo, inicia cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El consumidor financiero siente que sus derechos han sido vulnerados en una entidad financiera (Bancos públicos, privados, FCPC)</li> <li>2.- Una vez ingresado el reclamo en la Superintendencia de Bancos, se asigna un servidor responsable del seguimiento.</li> <li>3.- Se comunica al consumidor financiero en el término de 3 días que se da inicio al trámite administrativo.</li> <li>4.- Se solicita los descargos pertinentes a la entidad financiera con plazos para la entrega de los mismos.</li> <li>5.- Se realiza el análisis pertinente al reclamo con la información entregada por la entidad financiera y el consumidor financiero.</li> <li>6.- Se emite una resolución que en derecho corresponda y se comunica con oficio a las partes.</li> </ol> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>	
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo	
<b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>	<p>Dirección y Teléfonos <b>QUITO</b> 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. 6 al 15.](#)

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
2025	06	0	291
2025	05	0	258
2025	04	0	291
2025	03	0	234
2025	02	0	329
2025	01	0	271
2024	12	0	385
2024	11	0	334
2024	10	0	765
2024	09	0	364
2024	08	0	284
2024	07	0	295
2024	06	0	282
2024	05	0	238
2024	04	0	212
2024	03	0	210

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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	01	0	234
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