

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?

- Persona Natural Ecuatoriana de edad Ciudadanos Ecuatorianos mayores
- Persona Natural Extranjera de edad Ciudadanos Extranjeros mayores
- Persona Jurídica – Privada territorio Ecuatoriano Empresas privadas constituidas en
- Persona Jurídica – Pública Entidades Financieras Públicas
- Persona Jurídica – Extranjera 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?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Oficio de Respuesta

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Formulario Gratuito de Reclamos
Acuerdo de Medios Electrónicos

¿Cómo hago el trámite?

Este proceso administrativo, inicia cuando:

- 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 término 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.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?**Dirección y Teléfonos QUITO**

Dirección: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid

Teléfonos Troncal IP: 299 76 00 / 299 61 00

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	12	0	395
2025	11	0	340
2025	10	0	339
2025	09	0	294
2025	08	0	267
2025	07	0	311
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	07	0	295
2024	06	0	282
2024	05	0	238
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	01	0	234
2022	12	0	231
2022	11	0	207
2022	10	0	222
2022	09	0	217
2022	08	0	232

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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