

Información de Trámite

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre Trámite | ATENCIÓN CONSULTAS |
| Institución | SUPERINTENDENCIA DE BANCOS |
| Descripción | Trámite orientado a absolver las consultas de forma presencial de los consumidores financieros, en relación al Sistema Financiero Nacional, de acuerdo a las competencias del órgano de control. El ingreso es presencial o electrónico. |

¿A quién está dirigido?

- Persona Natural Ecuatoriana. Ciudadanos Ecuatorianos mayores de edad
- Persona Natural Extranjera Ciudadanos Extranjeros mayores de edad
- Persona Jurídica – Privada Empresas privadas constituidas en territorio Ecuatoriano
- 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:

- Consulta Atendida

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Nombres y apellidos completos.
Documento de identidad o pasaporte.
Dirección de correo electrónico personal.
Número telefónico convencional o celular.

¿Cómo hago el trámite?

PRESENCIAL: El usuario ingresa a la SB, toma un turno, presenta su Documento de identidad en el Balcón de Servicios, le solicitarán una dirección de correo electrónico, número de teléfono y realiza la consulta.

TELÉFONICO: Quién llama a la SB, debe dar su número de cédula, una dirección de correo electrónico, número de teléfono y realizar la consulta.

CORREO ELECTRÓNICO: Sección CONTACTENOS en la página principal de la Superintendencia de Bancos. (<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/contactenos-2/>)

Se registra la atención a través de la herramienta "Pantalla Balcón de Servicios"

Canales de atención:

Presencial, Telefónico.

¿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

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Ventanilla Digital
Correo Electrónico: atencionquito2@superbancos.gob.ec
Teléfono: 2996100 - 2997600

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 03 | 0 | 106 |
| 2024 | 02 | 0 | 58 |
| 2024 | 01 | 0 | 83 |
| 2023 | 12 | 0 | 63 |
| 2023 | 11 | 0 | 68 |
| 2023 | 10 | 0 | 78 |
| 2023 | 09 | 0 | 96 |
| 2023 | 08 | 0 | 79 |
| 2023 | 07 | 0 | 62 |
| 2023 | 06 | 0 | 65 |
| 2023 | 05 | 0 | 53 |
| 2023 | 04 | 0 | 59 |
| 2023 | 03 | 0 | 41 |
| 2023 | 02 | 0 | 28 |
| 2023 | 01 | 0 | 42 |
| 2022 | 12 | 0 | 51 |
| 2022 | 11 | 0 | 48 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 10 | 0 | 51 |
| 2022 | 09 | 0 | 64 |
| 2022 | 08 | 0 | 57 |
| 2022 | 07 | 0 | 59 |
| 2022 | 06 | 0 | 80 |
| 2022 | 05 | 0 | 92 |
| 2022 | 04 | 0 | 83 |
| 2022 | 03 | 0 | 40 |
| 2022 | 02 | 0 | 65 |
| 2022 | 01 | 0 | 95 |