

# Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN CONSULTAS	
Institución	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
Descripción	<p>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.</p> <p>El ingreso es presencial o virtual.</p>	
¿A quién está dirigido?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona Natural Ecuatoriana. mayores de edad</li><li>• Persona Natural Extranjera de edad</li><li>• Persona Jurídica – Privada en territorio Ecuatoriano</li><li>• Persona Jurídica – Pública</li><li>• Persona Jurídica – Extranjera el exterior</li></ul>	<p>Ciudadanos Ecuatorianos</p> <p>Ciudadanos Extranjeros mayores</p> <p>Empresas privadas constituidas</p> <p>Entidades Financieras Públicas</p> <p>Persona Jurídica constituida en</p>
	<p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>	
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<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>• Consulta Atendida</li></ul>	
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b> Nombres y apellidos completos. Documento de identidad o pasaporte. Dirección de correo electrónico personal. Número telefónico convencional o celular.</p> <hr/>	

### ¿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:** El usuario llama a la SB, debe dar su número de cédula, una dirección de correo electrónico, número de teléfono y realizar la consulta.

**CORREO ELECTRÓNICO:** El usuario remite un correo electrónico a "balcon@superbancos.gob.ec", debe remitir su número de cédula, una dirección de correo electrónico, número de teléfono y realizar la consulta.

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:**

Correo electrónico, 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:** balcon@superbancos.gob.ec  
**Teléfono:** 2996100 - 2997600

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	337
2025	11	0	68
2025	10	0	188
2025	09	0	99
2025	08	0	58
2025	07	0	154
2025	06	0	177
2025	05	0	142
2025	04	0	196
2025	03	0	118
2025	02	0	91
2025	01	0	77
2024	12	0	148
2024	11	0	112
2024	10	0	122
2024	09	0	184
2024	08	0	102
2024	07	0	122
2024	06	0	123
2024	05	0	147

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	120
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
2022	10	0	51
2022	09	0	64
2022	08	0	57
2022	07	0	59
2022	06	0	80
2022	05	0	92

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	04	0	83
2022	03	0	40
2022	02	0	65
2022	01	0	95