

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	REVISIÓN CONTRATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PAGO, Y CUENTAS DE AHORRO
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
<b>Descripción</b>	Es la autorización que obtienen las entidades de los sectores público y privado sobre los contratos de servicios financieros, de planes de recompensa, prestaciones para tarjetas de crédito, débito y pago y cuentas de ahorro, bajo el marco normativo vigente.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Entidades financieras del sector privado que cumplan los requisitos para la celebración de los contratos de servicios financieros, de planes de recompensa, prestaciones para tarjetas de crédito, débito y pago y cuentas de ahorro.</p> <p>Entidades financieras del sector público que cumplan los requisitos para la celebración de los contratos de servicios financieros, de planes de recompensa, prestaciones para tarjetas de débito y pago y cuentas de ahorro.</p> <p>La regulación para la calificación se encuentra en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos y demás normas aplicables.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Obtener autorización o permiso.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de aprobación</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <p><b>TARJETAS DE CRÉDITO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud para la autorización, emisión y uso de tarjeta de crédito</li> <li>2. Remitir el contrato de conformidad con el Anexo 1 "Modelo de contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito.</li> </ol> <p>Las entidades financieras emisoras y/u operadoras de tarjetas de crédito deberán informar a los tarjetahabientes, de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión, en forma previa y al momento de la suscripción del contrato de tarjeta de crédito, al menos lo siguiente: a. Un extracto de las políticas y mecanismos implementados por la entidad financiera para efectuar la gestión de cobranza extrajudicial y judicial; b. El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza extrajudicial y judicial; c. Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la entidad financiera para realizar las gestiones de cobranza; y, d. Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar sus pagos.</p> <p><b>PLANES DE RECOMPENSA:</b></p> <p>La oferta del plan de recompensa deberá ser aceptada por el tarjetahabiente en comunicación escrita.</p> <p><b>TARJETAS DE DÉBITO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para obtener una tarjeta de débito se debe tener cuenta de ahorro o cuenta corriente.</li> <li>2. La tarjeta de débito permitirá únicamente el consumo sobre saldos disponibles.</li> </ol> <p><b>CUENTA DE AHORRO BÁSICA:</b></p> <p>El único requisito es la cédula de ciudadanía o pasaporte.</p> <p>En la solicitud con la cual se requiere la autorización para emitir una tarjeta de crédito, débito o prepago, las entidades financieras deben especificar como mínimo lo siguiente: a. descripción de la tarjeta a emitirse, marca, tipo, clasificación y cupo de la tarjeta.</p> <p>El modelo de contrato de adhesión y diseño inicial de la tarjeta, que deberá contener la información señalada en artículo 37 del Título XIII, Capítulo I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos. Norma aplicable, Libro I, Título XIII, De los usuarios financieros, Capítulo I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Banco.</p>

**¿Cómo hago el trámite?**

Presentar documentación en la recepción Quito o en sus Regionales Guayaquil, Cuenca, o Portoviejo de acuerdo a su jurisdicción.

Conforme lo establece la Disposición GENERAL PRIMERA. del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia Bancos emitido con resolución SB-2017-893 de 16 octubre de 2017, que dice: Para efecto de la aplicación del presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos; la Intendencia Regional de Guayaquil tendrán jurisdicción sobre las entidades controladas cuyo domicilio principal radica en las provincias del Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y la Región Insular Galápagos; La Intendencia Regional de Cuenca tendrá jurisdicción sobre las entidades controladas cuyo domicilio principal radica en las provincias del Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe y para la Intendencia Regional de Portoviejo tendrá jurisdicción sobre las instituciones controladas cuyo domicilio principal radica en las provincias de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas

Adjuntar Solicitud suscrita por el Gerente General de la Entidad Financiera

Anexar requisitos.

**Canales de atención:**

Presencial.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

HORARIO DE 8H30 A 17H00 DE LUNES A VIERNES

Quito Av. 12 de Octubre No. 24-185 y Madrid

Guayaquil Chimborazo 412 y Aguirre

Cuenca Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova

Portoviejo Calle Olmedo y Alajuela

**Base Legal**

- [Código Orgánico Monetario y Financiero](#). Art. Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Esteban Andrés Fuertes Terán

**Correo Electrónico:** [efuertes@superbancos.gob.ec](mailto:efuertes@superbancos.gob.ec)

**Teléfono:** 2996100 ext 2102

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	0
2025	08	0	0
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0

2025 Año	02 Mes	0 Volumen de Quejas	1 Volumen de Atenciones
2025	01	0	0
2024	12	0	1
2024	11	0	0
2024	10	0	0
2024	09	0	0
2024	08	0	1
2024	07	0	1
2024	06	0	1
2024	05	0	2
2024	04	0	0
2024	03	0	0
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	0	0
2023	11	0	0
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	0
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0