

# 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>

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

#### TARJETAS DE CRÉDITO:

1. Solicitud para la autorización, emisión y uso de tarjeta de crédito
2. Remitir el contrato de conformidad con el Anexo 1 "Modelo de contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito.

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.

#### PLANES DE RECOMPENSA:

La oferta del plan de recompensa deberá ser aceptada por el tarjetahabiente en comunicación escrita.

#### TARJETAS DE DÉBITO:

1. Para obtener una tarjeta de débito se debe tener cuenta de ahorro o cuenta corriente.
2. La tarjeta de débito permitirá únicamente el consumo sobre saldos disponibles.

#### CUENTA DE AHORRO BÁSICA:

El único requisito es la cédula de ciudadanía o pasaporte.

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.

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.

### ¿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:** Sandra Catalina Torres Cabrera

**Correo Electrónico:** storres@superbancos.gob.ec

**Teléfono:** 2996100 ext 2102

### Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2026	05	0	1
2026	04	0	0
2026	03	0	1
2026	02	0	0
2026	01	0	1
2025	12	0	0
2025	11	0	0
2025	10	0	2
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	02	0	1
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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
2022	06	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