

Información de Trámite

Nombre Trámite	REVISIÓN CONTRATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PAGO, Y CUENTAS DE AHORRO
Institución	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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. 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. La regulación para la calificación se encuentra en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos y demás normas aplicables. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Obtener autorización o permiso. Resultado a obtener: • Oficio de aprobación

¿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
-----	-----	-------------------	-----------------------

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	0	0
2026	06	0	0
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0