

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	AUTORIZACIÓN APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
<b>Descripción</b>	Es la autorización que debe solicitarse para que las entidades financieras públicas y privadas puedan abrir oficinas y canales en todo el país, permitiéndoles operar y proceder con el cierre cuando así la entidad lo haya resuelto.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Entidades Financieras Privadas que cumplan con los requisitos para realizar las aperturas y cierres de oficinas y canales de atención al usuario.</p> <p>Entidades Financieras Públicas que cumplan con los requisitos para realizar las aperturas y cierres de oficinas y canales de atención al usuario.</p> <p>La regulación para la autorización se encuentra en la Codificación de 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>• Resolución de aprobación de apertura o cierre</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p>

**APERTURA DE CANALES DE ATENCIÓN:**

1. Solicitud suscrita por el representante legal, especificando detalladamente el tipo de canal de atención al usuario con sus características propias, y la ubicación donde se aperturará.
2. Copia certificada del acta de sesión del directorio en la que se haya resuelto la apertura.
3. Estudio de factibilidad.
4. Adjuntar las medidas de seguridad físicas y electrónicas que serán utilizadas en los canales de atención.

**CIERRE:**

1. Solicitud suscrita por el representante legal de la entidad financiera, comunicando el cierre del canal de atención.
2. Copia del acta de sesión de directorio de la entidad financiera en la que se resuelve el cierre.
3. Certificado del directorio en el que conste que el cierre del canal de atención al consumidor financiero se encuentre en el plan estratégico.
4. Plan de educación financiera, que incluya los medios y contenidos por los cuales a los clientes y usuarios se les informará y capacitará respecto al cierre de las agencias u oficinas.
5. Devolución del original del permiso de funcionamiento, otorgado por la Superintendencia de Bancos, cuando corresponda

### ¿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 de 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 tendrá 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
2026	05	0	3
2026	04	0	0
2026	03	0	18
2026	02	0	5
2026	01	0	0
2025	12	0	1
2025	11	0	3
2025	10	0	2
2025	09	0	2
2025	08	0	1
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	1
2025	04	0	5
2025	03	0	5
2025	02	0	9
2025	01	0	11
2024	12	0	13

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	11	0	3
2024	10	0	14
2024	09	0	1
2024	08	0	7
2024	07	0	16
2024	06	0	10
2024	05	0	8
2024	04	0	5
2024	03	0	10
2024	02	0	12
2024	01	0	14
2023	12	0	4
2023	11	0	9
2023	10	0	13
2023	09	0	9
2023	08	0	16
2023	07	0	9
2023	06	0	6
2023	05	0	14
2023	04	0	23
2023	03	0	6
2023	02	0	6
2023	01	0	3
2022	12	0	9

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	11	0	3
2022	10	0	0
2022	09	0	2
2022	08	0	1
2022	07	0	2
2022	06	0	1
2022	05	0	1
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0