

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	REVISIÓN Y REGISTRO PARA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES, TRASLADOS DE CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CAMBIOS DE HORARIO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
<b>Descripción</b>	Autorización para que las entidades financieras públicas y privadas puedan modificar los horarios de atención al público y trasladar las oficinas, en la misma o a otra zona delimitada por la entidad para la cobertura de las operaciones y los servicios financieros en la que la oficina se encuentre establecida.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Entidades Financieras Privadas que cumplan con los requisitos para realizar los cambios de horarios y traslados de oficinas y canales.</p> <p>Entidades Financieras Públicas que cumplan con los requisitos para realizar los cambios de horarios y traslados de oficinas y canales.</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>• Oficio de autorización para cambios de horarios y traslados</li></ul>

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

**Requisitos Generales:**

**CAMBIOS DE HORARIOS:**

1. Escrito notificando a la Superintendencia de Bancos sobre los cambios, extensiones, modificaciones y/o suspensiones de horarios de atención al público.
2. El arte informativo de la notificación al público en general, realizado a través de cualquier medio de comunicación

**TRASLADOS:**

1. Escrito notificando el traslado de las entidades financieras de los sectores público y privado, señalando la dirección exacta donde se va a trasladar la oficina.
2. Copia del acta de directorio de la entidad financiera en la cual se resolvió sobre el traslado.
3. Notificación realizada al público en general, por lo menos con treinta (30) días término de anticipación al traslado.
4. Adjuntar el original del permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Bancos.

### ¿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

Contacto para  
atención  
ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Esteban Andrés Fuertes Terán  
**Correo Electrónico:** efuertes@superbancos.gob.ec  
**Teléfono:** 2996100 EXT. 2102

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	24
2025	10	0	58
2025	09	0	22
2025	08	0	19
2025	07	0	42
2025	06	0	28
2025	05	0	15
2025	04	0	18
2025	03	0	18
2025	02	0	16
2025	01	0	48
2024	12	0	46
2024	11	0	98
2024	10	0	29
2024	09	0	30
2024	08	0	25
2024	07	0	22
2024	06	0	34
2024	05	0	65
2024	04	0	16

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	34
2024	02	0	20
2024	01	0	38
2023	12	0	31
2023	11	0	46
2023	10	0	6
2023	09	0	0
2023	08	0	2
2023	07	0	4
2023	06	0	20
2023	05	0	2
2023	04	0	4
2023	03	0	1
2023	02	0	8
2023	01	0	21
2022	12	0	0
2022	11	0	2
2022	10	0	24
2022	09	0	6
2022	08	0	5
2022	07	0	27
2022	06	0	120
2022	05	0	9
2022	04	0	12

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	03	0	4
2022	02	0	3
2022	01	0	17