

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ELABORACIÓN DOCUMENTOS CERTIFICADOS PARA SOLICITANTE
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
<b>Descripción</b>	El trámite esta orientado a las personas naturales y jurídicas que, a través de una solicitud, podrán obtener copias auténticas o fotostáticas de los documentos que reposan en los archivos de la Superintendencia de Bancos, siempre y cuando no tenga la calidad de reservados de acuerdo a lo previsto en el artículo 72 del Código Orgánico Monetario y Financiero; y, a la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título I, Capítulo II “Índice temático, por series documentales de los expedientes clasificados como reservados de la Superintendencia de Bancos”, del Artículo 1.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Persona Natural - Ecuatoriana Personas naturales de nacionalidad ecuatoriana mayores de 18 años de edad, que son usuarios integrantes de los sectores público y privado del sistema financiero, de seguridad social, y ciudadanía en general.</p> <p>Persona Natural - Extranjera Personas naturales de nacionalidad extranjera mayores de 18 años de edad, que son integrantes de los sectores público y privado del sistema financiero y de seguridad social.</p> <p>Persona Jurídica - Privada Persona Jurídica - Pública Representantes legales que son integrantes de los sectores público y privado del sistema financiero y de seguridad social; y , demás organismos gubernamentales.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de atención solicitud de documentos certificados</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de copias certificadas, simples o desglose de documentos y/o expedientes dirigida a el/la Superintendente/a de Bancos;</li> <li>2. Cédula de ciudadanía o pasaporte (copia simple), y en el caso de persona jurídica - privada o pública (nombramiento o acción de personal del representante legal certificada).</li> </ol>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>Correo electrónico Persona Natural Ecuatoriana - Extranjera.- atencionquito2@superbancos.gob.ec Persona Jurídica Privada - Pública.- atencionquito2@superbancos.gob.ec</p> <p>Pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidar en un archivo con formato de texto (.pdf), la solicitud y requisitos.</li> <li>2. Adjuntar y enviar el archivo de texto (.pdf) al correo electrónico (atencionquito2@superbancos.gob.ec).</li> <li>3. En un tiempo estimado de entre cuatro (4) a (6) horas máximo, será enviado al correo electrónico a través del cual se envió la documentación, el número de ingreso (Documento No. SB-SG-2020-00043-E), con el cual podrá dar seguimiento al trámite.</li> <li>4. El seguimiento o estado del trámite puede ser solicitado a través del correo electrónico kangulo@superbancos.gob.ec (Serv. Karla Angulo Jaén).</li> </ol> <p>Presencial</p>

1. Ingresar la solicitud firmada por los usuarios financieros o ciudadanía en general, y/o por representantes legales en Recepción de Documentos de la Superintendencia de Bancos, ubicado en la Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid del Distrito Metropolitano de Quito, o en sus Intendencias Regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.
2. Su seguimiento y respuesta se realizará en el 16vo piso del Edificio de la Superintendencia de Bancos en la Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid del Distrito Metropolitano de Quito, o en sus Intendencias Regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Superintendencia de Bancos del Ecuador (Oficina matriz)**

Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid del Distrito Metropolitano de Quito

**Recepción de documentos y atención en Balcón de Servicios:** 8h30 a 16h30 (lunes a viernes)

**Horario de atención oficinas:** 8h30 a 17h00 (lunes a viernes)

Intendencias Regionales de la Superintendencia de Bancos, de lunes a viernes, en el horario de 08:30 am a 17:00 pm acorde al siguiente detalle:

- 1.- Guayaquil: Chimborazo 412 entre Clemente Ballén y Aguirre
- 2.- Cuenca: Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova
- 3.- Portoviejo: Pedro Zambrano Izaguirre Nro. 637 entre Paulo Emilio Macías y América

Base Legal

- [Código Orgánico Monetario y Financiero. Art. 72.](#)

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Karla Angulo Jaén  
**Correo Electrónico:** kangulo@superbancos.gob.ec  
**Teléfono:** 2996100 - 1205

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	2560
2024	02	0	14450
2024	01	0	979
2023	12	0	2009
2023	11	0	802
2023	10	0	2083
2023	09	0	2357
2023	08	0	956
2023	07	0	1467
2023	06	0	1974
2023	05	0	4590

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	03	0	3836
2023	02	0	1891
2023	01	0	1769
2022	12	0	3414
2022	11	0	2390
2022	10	0	3987
2022	09	0	3245
2022	08	0	5044
2022	07	0	2529
2022	06	0	505
2022	05	0	2505
2022	04	0	6070
2022	03	0	3886
2022	02	0	1678
2022	01	0	1795