

# 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<br/>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<br/>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<br/>Persona Jurídica - Pública<br/>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><br/>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><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <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<br/>Persona Natural Ecuatoriana - Extranjera.- atencionquito2@superbancos.gob.ec<br/>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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 05  | 0                 | 16022                 |
| 2025 | 04  | 0                 | 2451                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 2507                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 782                   |
| 2025 | 01  | 0                 | 926                   |
| 2024 | 12  | 0                 | 6197                  |
| 2024 | 11  | 0                 | 1752                  |
| 2024 | 10  | 0                 | 2427                  |
| 2024 | 09  | 0                 | 1773                  |
| 2024 | 08  | 0                 | 1060                  |
| 2024 | 07  | 0                 | 1685                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 05  | 0                 | 3400                  |
| 2024 | 04  | 0                 | 4831                  |
| 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                  |
| 2023 | 04  | 0                 | 1513                  |
| 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                  |