

Circular Nro. SB-IG-2023-0023-C

Quito D.M., 04 de mayo de 2023

Asunto: Recepción de Documentos: expedientes de Reclamos, Quejas y Consultas

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado; y del Sistema de Seguridad Social .

De mi consideración:

El 24 de marzo de 2020, mediante Circular No. SB-IG-2020-0006-C, se comunicó al Sistema Financiero Público y Privado; Sistema de Seguridad Social; Auditores Externos y Firms Auditoras Externas; Auditores Internos; Peritos Valuadores; y, Oficiales de Cumplimiento, sobre los canales de ingreso y recepción de documentación en la Superintendencia de Bancos por motivo de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.

Sin embargo, y en virtud de que las condiciones de la emergencia sanitaria declarada en marzo de 2020 han sido superadas, la Superintendencia de Bancos dispone a las entidades controladas del Sector Financiero Público, Privado y del Sistema de Seguridad Social, que toda documentación requerida por este organismo de control relacionada con los reclamos, quejas y consultas presentados por usuarios financieros, deberá ser ingresada de manera física a través del Balcón de Servicios en las ventanillas de recepción de documentos de la Superintendencia de Bancos en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.

La referida disposición rige a partir de la presente fecha, únicamente para la documentación referente a reclamos, quejas y consultas que se sustentan en este organismo de control y para la conformación de los respectivos expedientes físicos.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Nelly Jeaneth Charco Pastuña
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Ingeniera
Kathia Ximena Vera Carreño
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado

Magister
Juan Carlos Bahamonde Montenegro
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Economista
Francisco Javier Bolaños Trujillo
Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social

Magister
Mirian Alicia Muñoz Solano
Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

Ingeniera
María Belén Mora Villón
Intendente Regional de Guayaquil

Abogado
Diego Fernando Villavicencio Gaibor

Circular Nro. SB-IG-2023-0023-C

Quito D.M., 04 de mayo de 2023

Intendente Regional de Cuenca

Magister

Alexandra Guadalupe Solórzano García

Intendente Regional de Portoviejo

Abogado

Jaime Andrés Molina Icaza

Subdirector de Gestión de Reclamos

Ingeniero

Roberto Andrés Neira Ocampo.

Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano (E)

Contadora

María de Lourdes Zambrano Gellibert

Director Regional de Atención y Educación al Ciudadano

Tecnóloga

Heidi Carolina Oña Taco

Asistente de Supervisión INCSF

VZ