

Circular Nro. SB-IG-2024-0039-C

Quito D.M., 25 de julio de 2024

Asunto: Disposiciones para Auditores Internos - Seguimiento Reclamos

Sistema Bancario Público y Privado

La Constitución de la República en su artículo 213, el Código Orgánico Monetario y Financiera en su artículo 60 determinan que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

El artículo 62 numeral 16 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina como funciones de la Superintendencia de Bancos: “(...)16. *Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento (...).*”.

El artículo 173 del Código Orgánico Administrativo establece que:

“Art. 173.- Término de notificación. *La notificación del acto administrativo se ordenará en el término máximo de tres días a partir de la fecha en que se dictó. El incumplimiento de este término no es causa que determine la invalidez de la notificación, aunque puede derivar en responsabilidad de los servidores públicos a cargo.*”

De conformidad al artículo 17 de la Sección IV, Capítulo II, Título XVII de la Norma de Control para la calificación de los auditores internos de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado se establece que:

“a) Informe trimestral de su gestión, dirigido al directorio y cada vez que el caso merezca. Este informe deberá incluir un resumen de las observaciones formuladas, los correctivos establecidos y adoptados, la evaluación de su cumplimiento y los resultados obtenidos;

Los informes señalados en el inciso anterior, deberán ser remitidos a la Superintendencia de Bancos, hasta el 30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero de cada año, para su revisión y evaluación;”

En función a lo expuesto, esta Superintendencia de Bancos dispone a los Auditores Internos de las entidades financieras públicas y privadas que, se incluya en los informes trimestrales un apartado específico para el seguimiento del cumplimiento de todas las resoluciones emitidas por esta Superintendencia respecto a reclamos de usuarios financieros. Este apartado deberá incluir indicadores claros y cuantificables que permitan evaluar el grado de cumplimiento por parte de las entidades financieras, sobre las resoluciones favorables al usuario financiero.

Esta disposición entrará en vigor inmediatamente y su cumplimiento será de carácter obligatorio para todas las entidades financieras públicas y privadas supervisadas por esta Superintendencia.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. María Belén Mora Villón.

INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Máster

José Xavier Pérez de la Puente

Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado, (Subrogante)

Circular Nro. SB-IG-2024-0039-C

Quito D.M., 25 de julio de 2024

Máster
Diego Rolando Vaca Enriquez.
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público, Subrogante

Doctor
Diego Antonio Terán Dávila
Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

Abogado
Diego Fernando Villavicencio Gaibor
Intendente Regional de Guayaquil

Magister
Ramón Eduardo Cazañas Vera
Intendente Regional de Cuenca

Magister
Jeniffer Dayanara Cisneros Verdezoto
Director Regional de Atención y Educación al Ciudadano

Magister
Marcia Liliana Samaniego Andrade
Subdirector de Gestión de Reclamos

ns