

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2024-1724**

**ANTONIETA GUADALUPE CABEZAS ENRÍQUEZ  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE**

**CONSIDERANDO:**

**Que** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que "El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.";

**Que** el inciso primero del artículo 213 de la Carta Magna, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y 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, para tal efecto, actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano, y que sus facultades específicas y áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley;

**Que** el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece como finalidad de la Superintendencia de Bancos la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

**Que** el numeral 16 del artículo 62 del mencionado cuerpo legal establece como función de la Superintendencia de Bancos 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;

**Que** el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, manda a que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Financiera;

**Que** la necesidad de establecer marcos jurídicos sólidos que definan claramente los derechos y las obligaciones de los usuarios financieros se ha convertido en una de las estrategias que busca garantizar la adecuada, oportuna y efectiva tutela administrativa de los derechos de los usuarios y consumidores financieros;

**Que** mediante Resolución No. SB-2024-01436 de 26 de junio del 2024, la Superintendencia de Bancos reformó el Capítulo I "Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos", del Título XIV "De las sanciones y de los recursos en sede administrativa", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, misma que fue expedida el 26 de junio del 2024, y socializada el 16 de julio del 2024 hecho por el que pudieran producirse inconvenientes en la tramitación de reclamos, toda vez que, desde la fecha de expedición hasta la fecha de socialización han transcurrido veinte (20) días calendario, sin que los reclamos ingresados en ese período de tiempo hayan sido tramitados conforme a las reformas expedidas;

*Handwritten signature*

**Que** mediante memorando Nro. SB-DNAE-2024-0280-M de 25 de julio de 2024, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos emiten su Informe Técnico Jurídico realizando un análisis favorable para que deje sin efecto la Resolución No. SB-2024-01436 de 26 de junio del 2024, misma que contiene reformas a la “Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”, y de esta manera los reclamos ingresados en el período de tiempo contado a partir de su expedición hasta su anulación, continúen tramitándose conforme a la norma vigente sin las reformas planteadas, garantizando el debido proceso y salvaguardando los derechos de los usuarios financieros, para lo cual adjunta el proyecto de resolución con la recomendación de su suscripción; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales,

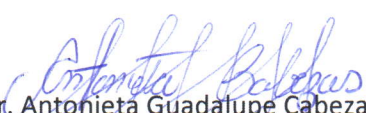
**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Derogar la Resolución No. SB-2024-01436 desde su expedición el 26 de junio del 2024, mediante la cual la Superintendencia de Bancos reformó el Capítulo I “Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”, del Título XIV “De las sanciones y de los recursos en sede administrativa”, del Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos”.

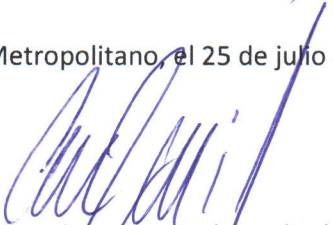
**DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA.-** Los casos de duda en la aplicación de la presente resolución, serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 25 de julio de 2024.

  
Mgtr. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE**

**LO CERTIFICO.** - Quito, Distrito Metropolitano, el 25 de julio de 2024.

  
Ab. Luciano Fernando Andrade Marín Iza  
**SECRETARIO GENERAL**

