

Circular Nro. SB-DS-2025-0006-C

Quito D.M., 09 de abril de 2025

Asunto: Nuevo canal y horario de recepción documentos digitales

Sistemas Financieros y de Seguridad Social

De mi consideración:

Con un saludo cordial desde la Superintendencia de Bancos me permito informar como parte de su compromiso con la eficiencia y la transformación digital que el horario de recepción de **documentos digitales y electrónicos** es de lunes a viernes (excepto feriados) las 24 horas del día. Esta medida busca facilitar el acceso de usuarios de todo el país a los servicios institucionales sin restricciones horarias y sin necesidad de asistir de manera presencial.

Proceso de Ingreso de Documentos:

- Los documentos electrónicos podrán ser enviados a cualquier hora del día, de lunes a viernes.
- El número de trámite será asignado dentro del horario laboral (08h30 a 17h00) o al siguiente día hábil, si se envía fuera de este horario.
- Las entidades supervisadas y la ciudadanía deberán enviar sus solicitudes y requerimientos a través del correo electrónico: ventanilladigital@superbancos.gob.ec

Es importante recalcar que, todo documento debe contar con **firma electrónica válida** para ser procesado, garantizando así su autenticidad y seguridad.

Para consultas, quejas o reclamos, las entidades supervisadas y la ciudadanía, podrán ser atendidas a través del correo electrónico balcon@superbancos.gob.ec, donde se brindará toda la asesoría y apoyo necesario.

Con esta iniciativa, la Superintendencia de Bancos reafirma su compromiso con una gestión moderna, segura y orientada al servicio ciudadano.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Circular Nro. SB-DS-2025-0006-C

Quito D.M., 09 de abril de 2025

Documento firmado electrónicamente

Econ. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

Copia:

Doctor
Marco Antonio Rodríguez
Presidente Ejecutivo
ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR - ASOBANCA

Doctor
Marco Antonio Rodríguez Proaño
Presidente Ejecutivo
ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR - ASOBANCA

Doctora
María de los Angeles Haro Jaramillo
Asesor 2

Magister
Francisco Xavier Garzón Cisneros
Intendente General

Magister
Delia María Peñafiel Guzmán
Secretario General

dp