

Circular Nro. SB-INRE-2025-0009-C

Quito D.M., 23 de junio de 2025

Asunto: Recordatorio de obligatoriedad de envío de información estructura Q01 "Atención de quejas y reclamos"

Entidades del Sistema Financiero Público, Privado, Entidades del Sistema de Seguridad Social , y Empresas de Servicios Auxiliares

De mi consideración:

De conformidad con lo establecido en el artículo 156, sección 4, capítulo 1, Título II "Sistema Financiero Nacional", del Código Orgánico Monetario y Financiero, que señala lo siguiente:

"Art. 156.- Control. El respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código."

Al respecto, y con la finalidad de mantener procesos que permitan dar cumplimiento a la norma antes referida, esta Superintendencia de Bancos diseñó la estructura de datos Q01 "Atención de quejas y reclamos", en la que se reportan las quejas y reclamos recibidos de los usuarios en las entidades, sobre los productos y servicios prestados por las instituciones del sistema financiero y del sistema de seguridad social, con periodicidad mensual.

En este contexto, recuerdo a usted, señor Representante Legal, que las entidades de los sistemas controlados por esta Superintendencia de Bancos tienen la obligatoriedad de enviar las estructuras de información en los formatos, formas y plazos establecidos en los manuales técnicos de envío de estructuras, por lo indicado solicito dar estricto cumplimiento al envío mensual de la estructura Q01 "Atención de quejas y reclamos", dentro del plazo establecido.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Jessenia Marlene Cazco Arízaga

INTENDENTE NACIONAL DE RIESGOS Y ESTUDIOS

Copia:

Magister

Lorena Bethsabe Carrión Carpio

Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado

Magister

Carmen Gabriela Meythaler Muñoz

Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social

Magister

Santiago Xavier Garcés Egas

Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Magister

Francisco Xavier Garzón Cisneros

Intendente General

Doctor

César Luis Cano Flores

Intendente Regional de Guayaquil

Circular Nro. SB-INRE-2025-0009-C

Quito D.M., 23 de junio de 2025

Magister
Ramón Eduardo Cazañas Vera
Intendente Regional de Cuenca

Magister
José Antonio Martínez Dobronsky
Intendente Regional de Portoviejo

Ingeniera
Jenny Patricia Sánchez Criollo
Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

ia/mi/jz