

Circular Nro. SB-IG-2025-0029-C

Quito D.M., 24 de julio de 2025

Asunto: Instrucciones para el envío de documentación electrónica relacionada a quejas y reclamos

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

De mi consideración:

Con el propósito de optimizar la gestión documental y en cumplimiento de la **Circular No. SB-IG-2024-0029-C del 25 de abril de 2024**, se refuerza el envío de la correspondencia relacionada con quejas y reclamos con los siguientes puntos:

1. Toda la correspondencia relacionada con quejas y reclamos deberá ser remitida exclusivamente al correo electrónico: **balcon@superbancos.gob.ec** y cumplir con las siguientes especificaciones:

- Ser enviada de forma completa y consolidada en un solo archivo en formato PDF, cuyo tamaño no exceda los 19 MB.
- De manera excepcional, podrá adjuntarse un archivo adicional en otro formato, siempre que, sea requerido por la naturaleza de la información de la queja o reclamo.

2. Para una adecuada atención, los documentos deberán contar con firmas electrónicas que respalden su validez formal y responsabilidad, en caso de no contar con firma electrónica, la documentación podrá ser entregada físicamente en cualquiera de nuestras oficinas ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca o Portoviejo.

La documentación remitida al correo electrónico **balcon@superbancos.gob.ec** que no cumpla con los requisitos antes expuestos, será devuelta y no se considerará recibida ni procesada hasta que se presente conforme a lo establecido.

Se solicita a todas las entidades cumplir con estas disposiciones para asegurar la recepción y gestión de la correspondencia relacionada con quejas y reclamos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Francisco Xavier Garzón Cisneros
INTENDENTE GENERAL

Copia:

Doctor
César Luis Cano Flores
Intendente Regional de Guayaquil

Magister
Ramón Eduardo Cazañas Vera

Circular Nro. SB-IG-2025-0029-C

Quito D.M., 24 de julio de 2025

Intendente Regional de Cuenca

Magister

José Antonio Martínez Dobronsky

Intendente Regional de Portoviejo

Licenciada

Viviana Alexandra Rodríguez Masapanta.

Director Regional de Atención y Educación al Ciudadano, (E)

Magister

Raúl Edmundo Cisneros Castro

Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano

Magister

Dayana Belén Abad Alomia

Subdirector de Gestión de Reclamos

Magister

Delia María Peñafiel Guzmán

Secretaria General

Ingeniera

Jenny Patricia Sánchez Criollo

Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

aa/rc/js