

Oficio Nro. SB-DCFCPC-2024-0134-O

Quito D.M., 19 de enero de 2024

Asunto: CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN SB-2023-02208

Señores (as)

Representantes Legales

FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES CERRADOS

En su Despacho

De mi consideración:

De conformidad a la Resolución No. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023, que en su parte pertinente reforma y establece:

1. Artículo 17, del capítulo III “*De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero y de los beneficiarios del sistema de seguridad social*”, del título XIII “*De los usuarios financieros*”, 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, en los siguientes términos:

*“ARTÍCULO 17.- Derechos.- En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:
(...)”*

d) Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas ambos con firma de responsabilidad en los tiempos establecidos en la presente norma (...). (énfasis agregado)

2. Disposición General Quinta, del capítulo V “*De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos*”, del título XIII “*De los usuarios financieros*”, 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, el siguiente texto:

*“QUINTA.- Las políticas, procesos y procedimientos para la aplicación de la presente norma, deberán ser aprobados por el **Directorio de la entidad controlada**, en un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la vigencia de la presente reforma.”.(énfasis agregado)*

En ese contexto, se dispone remitir hasta el 23 de enero de 2024, un informe detallado del

Oficio Nro. SB-DCFCPC-2024-0134-O

Quito D.M., 19 de enero de 2024

cumplimiento de las citadas normas, así como el acta de la asamblea general para constancia de la disposición general quinta citada anteriormente; en caso de no haber sido observado las mencionadas disposiciones, deberá remitir un plan de acción para su ejecución con el respectivo cronograma y funcionarios responsables de cada actividad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Abg. Nancy Cristina Romero Mena

**DIRECTOR DE CONTROL DE FONDOS COMPLEMENTARIOS
PREVISIONALES CERRADOS**

Anexos:

- sb-2023-02208.pdf

Copia:

Señora

Janett de los Angeles Mantilla Gutierrez

Asistente de Supervisión INSS

pa