

# **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

## **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023**

**Febrero 2024**

## Contenido

<b>1. DATOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
1.1. Competencias Constitucionales y Legales .....	4
1.2. Sede Administrativa .....	5
1.3. Cobertura geográfica .....	5
1.4. Jurisdicción .....	5
1.5. Período del cual rinde cuentas .....	6
1.6. Fecha del informe .....	6
<b>2. ENTORNO MACROECONÓMICO Y SITUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Situación macroeconómica .....	6
2.2. Situación de los Sistemas Financieros Público y Privado .....	8
<b>3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI).....</b>	<b>15</b>
3.1. Principales elementos del Plan Estratégico Institucional .....	15
3.1.1. Misión .....	16
3.1.2. Visión .....	16
3.1.3. Valores institucionales.....	16
3.1.4. Objetivos Estratégicos Institucionales .....	16
3.2. Cumplimiento por Objetivo del Plan Estratégico Institucional (PEI) .....	17
3.2.1. Resultados de la evaluación institucional.....	17
3.3. Pilar I: Estabilidad del Sistema Financiero .....	18
3.4. Pilar II: Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión .....	21
3.4.1. Plan de Supervisión 2023.....	21
<b>Supervisiones programadas 2023 .....</b>	<b>21</b>
3.4.2. Actualización de perfiles de riesgo entidades controladas - Metodología de Supervisión Basada en Riesgos 22	22
3.4.3. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 del Sector Financiero Privado.....	23
3.4.4. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 Sector Financiero Público .....	25
3.4.5. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 Sistema de Seguridad Social.....	27
3.4.6. Norma de control y metodología de supervisión basada en riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo .....	29
3.4.6.1. Cumplimiento anual del plan de supervisión de riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo .....	30
3.4.7. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 - Riesgos Operativos .....	34
3.4.8. Cumplimiento del Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 a entidades en liquidación .....	35
3.5. Pilar III: Generación de Sistemas Financieros Inclusivos.....	36
<b>Acciones para el fortalecimiento de la Inclusión Financiera .....</b>	<b>36</b>
3.5.1. Acceso.....	36
3.5.2. Uso.....	37
3.5.3. Protección al consumidor .....	37
a) Marco Legal .....	38
b) Trato justo .....	38
c) Confidencialidad y protección de datos .....	39
d) Transparencia .....	39
e) Atención al usuario financiero.....	39
<b>Información relacionada a procesos de Defensor del Cliente .....</b>	<b>40</b>
3.5.4. Educación Financiera .....	41
3.6. Pilar IV: Marco legal y regulatorio .....	43
3.7. Pilar V: Gestión institucional en pro de la reinstitucionalización de la Superintendencia de Bancos.....	45
3.7.1. Presupuesto Institucional Participativo .....	45
a) Ingresos .....	45
b) Ejecución presupuestaria por grupo de gasto al 31 de diciembre de 2023.....	46
3.7.2. Gestión de Talento Humano.....	46
a) Servidores y Trabajadores de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional del año 2023.....	46
b) Servidores por Intendencia General.....	47
c) Servidores por tipo de vinculación .....	48

	d).....	Capacitación
	48	
3.7.3.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación .....	49
a)	Recepción, Validación y Carga (RVC) .....	49
b)	Repositorio de Información (Nextcloud) .....	50
c)	Bases de Datos transaccional .....	50
d)	Repositorio de datos analíticos (DataWareHouse).....	50
e)	Extracción e Integración de Información.....	51
f)	Generación de boletines y reportes .....	51
g)	Portal de reportes estadísticos.....	52
h)	Herramienta de investigación de entidades no autorizadas .....	52
i)	Página web actualizada incluido chatbot .....	52
3.7.4.	Gestión de Planificación y Mejoramiento Continuo.....	53
a)	Acuerdos, memorandos de entendimiento, convenios y membresías 2023 .....	53
b)	Incorporación de recomendaciones y dictámenes por parte de las Entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.....	54
3.7.5.	Gestión de Contratación Pública .....	55
a)	Plan Anual de Contratación (PAC) .....	55
3.7.6.	Gestión de Comunicación.....	56
a)	Desarrollo y difusión de campañas comunicacionales que permitan informar, educar y prevenir al usuario de servicios financieros y ciudadanía en general. ....	56
c)	Ley de Transparencia y Acceso a la Información LOTAIP.....	56
d)	Fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos de la Superintendencia de Bancos	57
e)	Cobertura de eventos, ferias, talleres, etc.....	57
f)	Campañas Interna y Externa de la Superintendencia de Bancos.....	58
	<b>Campañas comunicacionales internas</b> .....	58
	<b>Campañas comunicacionales externas</b> .....	58
<b>4.</b>	<b>APORTES CIUDADANOS</b> .....	<b>59</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Objetivos alineados a pilares estratégicos .....	16
Tabla 2:	Resultados evaluación institucional .....	17
Tabla 3:	Resultados Consolidados por Intendencia al 31 de diciembre de 2023.....	21
Tabla 4:	Supervisiones 2023 por Intendencia, Estrategia de Supervisión y Tipo de Examen .....	22
Tabla 5:	Supervisiones 2023, por Intendencia y Oficina Responsable .....	22
Tabla 6:	Perfil de Riesgo – Estrategia de Supervisión .....	23
Tabla 7:	Listado de Entidades Controladas por la INCSFPR .....	23
Tabla 8:	Listado de Entidades Controladas por la INCSFPU .....	26
Tabla 9:	Número de FCPC por tipología.....	28
Tabla 10:	Número de Afiliados por Entidad .....	28
Tabla 11:	Supervisiones realizadas por año por la SRLA .....	30
Tabla 12:	Entidades controladas por la Dirección de Liquidaciones.....	35
Tabla 13:	Entidades en proceso de supervisión focalizada.....	36
<b>Tabla 14:</b>	<b>Canales de atención a nivel geográfico a diciembre 2023</b> .....	<b>36</b>
Tabla 15:	Normas de Control emitidas por la Superintendencia de Bancos.....	43
<b>Tabla 16:</b>	<b>Propuestas normativas enviadas a la Junta de Política y Regulación Financiera</b> .....	<b>44</b>
Tabla 17:	Ingresos VS Presupuesto Codificado 2017 – 2023 .....	46
Tabla 18:	Ejecución Presupuestaria de Ingresos al 31 de Diciembre de 2023 .....	46
Tabla 19:	Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto al 31 de Diciembre de 2023.....	46
Tabla 20:	Convenios y Membresías. Nacionales e Internacionales .....	53

Tabla 21: Memorandos de entendimiento, Acuerdos, Convenios, Asistencias Técnicas, membresías. suscritos en el año 2023.....	54
Tabla 22: Recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en estado “En Proceso” .....	54
Tabla 23: Resultados auditoría de seguimiento año 2023 .....	55
Tabla 24: Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios 2023.....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Crecimiento Mundial por Grupo de Países 2010-2024 .....	6
Gráfico 2: Producto Interno Bruto, Ecuador (tasas de crecimiento).....	7
Gráfico 3: Profundización Financiera de la Cartera Bruta y Depósitos .....	8
Gráfico 4: Evolución Total Activo, dic 2020 – dic 2023 (En millones USD).....	8
Gráfico 5: Estructura del Activo, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes) .....	9
Gráfico 6: Cartera Bruta, 2020 –2023 (En millones USD).....	9
<b>Gráfico 7:</b> Estructura de Cartera de Crédito, dic 2020 – dic 2022 (En porcentajes) .....	10
<b>Gráfico 8:</b> Evolución Total Pasivo, dic 2020 – dic 2023 (En millones USD) .....	10
Gráfico 9: Estructura del Pasivo Banca Privada, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes) .....	11
Gráfico 10: Evolución Obligaciones Público, dic 2020 – dic 2023 (En USD millones).....	11
Gráfico 11: Evolución Total Patrimonio, dic 2020 – dic 2023 (En USD millones).....	12
Gráfico 12: Evolución Total Resultados, dic 2020 – dic 2023 (En USD millones) .....	12
Gráfico 13: Evolución Morosidad, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes).....	12
Gráfico 14: Evolución Cobertura de la cartera improductiva, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes) .....	13
Gráfico 15: Evolución Liquidez, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes).....	14
Gráfico 16: Evolución Solvencia, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes) .....	14
Gráfico 17: Evolución del ROA-ROE, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes) .....	15
Gráfico 18: Pilares Institucionales.....	15
<b>Gráfico 19:</b> Recomendaciones FSAP .....	18
Gráfico 20: Programación de Supervisiones 2023 .....	21
Gráfico 21: Banca Privada - Proceso de supervisión 2023 .....	25
Gráfico 22: Evolutivo utilidades banca privada.....	25
Gráfico 23: Línea de Tiempo – Fusión de entidades .....	27
Gráfico 24: Riesgo Operativo - Proceso de supervisión 2023 .....	34
Gráfico 25: Actualización Norma de Gestión de Riesgo Operativo.....	35
Gráfico 26: Evolución de transacciones y participación por tipo de canal dic. 2021 – dic. 2023.....	37
Gráfico 27: Alcance de campañas comunicacionales inclusión financiera y protección al consumidor.....	39
Gráfico 28: Atención al Usuario Financiero .....	40
<b>Gráfico 29:</b> Atenciones Defensor del Cliente.....	41
Gráfico 30: Personas capacitadas por tipos de acciones Educación Financiera .....	43
Gráfico 31: Servidores por oficina de la Superintendencia de Bancos -2023 .....	47
Gráfico 32: Evolutivo mensual del número de servidores por Regionales y Matriz -2023 .....	47
Gráfico 33: Servidores por Unidad Administrativa – 2023 .....	48
Gráfico 34: Servidores por tipo vinculación – 2023 .....	48
Gráfico 35: Servidores capacitados por tipo de evento año 2023 .....	49
Gráfico 36: Sistema RVC en página web .....	50
Gráfico 37: Sistema de almacenamiento interno NextCloud.....	50
Gráfico 38: Proceso generación reportes y boletines.....	51
Gráfico 39: Boletín de Inclusión Financiera en Power BI (dic/2023).....	52
Gráfico 40: Página web y chatbot institucional .....	53
Gráfico 41: Redes sociales institucionales .....	57
Gráfico 42: Campaña Bienestar Financiero (podcast).....	58

**Asunto:** Informe de Rendición de Cuentas 2023

A la Ciudadanía en General  
Presente. –

## 1. DATOS GENERALES

**Nombre:** Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez  
**Cargo:** Superintendente de Bancos, Subrogante  
**Institución:** Superintendencia de Bancos (SB)

La Superintendencia de Bancos (SB) presenta a la ciudadanía su informe de rendición de cuentas correspondiente al año 2023, con el objeto de transparentar su gestión y reconocer a la sociedad civil, el legítimo ejercicio de "*mandante y primer fiscalizador de lo público*", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador.

La Presidenta de la Asamblea Nacional, Elizabeth Cabezas Guerrero, con fecha 30 de abril del 2019 tomó el juramento de rigor y posesionó como Superintendente de Bancos a Ruth Patricia Arregui Solano, designada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social - Transitorio (CPCCS-T), de la terna propuesta por el Presidente Constitucional de la República, Lenin Moreno Garcés.

Mediante Acción de Personal Nro. 0532 de fecha 15 de julio de 2022 suscrito por el Intendente General de Gestión Institucional se dispuso "*la subrogación de las funciones y responsabilidades del puesto de Superintendente de Bancos a la Magíster Antonieta Guadalupe Cabezas hasta que se nombre al titular, de conformidad con los artículos 126 de la Ley Orgánica del Servicio Público y 270 de su Reglamento General.*"

Mediante Resolución Nro. ADM-2022-0218 de 15 de julio de 2022, suscrita por el Intendente General de Gestión Institucional se establece: "**ARTÍCULO ÚNICO. - DISPONER**, que de conformidad con lo establecido en los artículos 126 de la Ley Orgánica del Servicio Público y, 270 del Reglamento General de la LOSEP, la Magíster Antonieta Guadalupe Cabezas subroga el puesto de Superintendente de Bancos, a partir del 15 de julio de 2022".

### 1.1. Competencias Constitucionales y Legales

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, el cual forma parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en los artículos 204, 213, 308 y 309 de la Constitución de la República; y, los artículos 59, 60 y 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

En tal sentido, la Superintendencia de Bancos efectúa la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas de los sectores financieros público, privado y del sistema de seguridad social, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Para el cumplimiento de estos propósitos, la SB cuenta con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 332 de 12 de septiembre de 2014, el Superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Superintendencia;

2. Dirigir las acciones de vigilancia, auditoría, supervisión y control de competencia de la Superintendencia;
3. Dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;
4. Acordar, celebrar y ejecutar, a nombre de la Superintendencia los actos, contratos, convenios y negocios jurídicos que requiera la gestión institucional y las obligaciones que contraiga;
5. Actuar como autoridad nominadora;
6. Elaborar, aprobar, previo a su envío al ente rector de las finanzas públicas, y ejecutar el presupuesto anual de la Superintendencia;
7. Ejercer y delegar la jurisdicción coactiva; y,
8. Ejercer las demás funciones que le asigne la ley.

La Superintendencia de Bancos actúa de conformidad con la Constitución y el régimen jurídico aplicable y organizacionalmente, bajo el régimen del Estatuto Orgánico por Procesos. A más de las existentes, al organismo de control se le podrán atribuir nuevas funciones y obligaciones en otras leyes o por disposición de la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF).

La administración se apegas de forma irrestricta al marco legal aplicable y a los instrumentos de gestión desarrollados a la interna de la institución, como lo son el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025 y los Planes Operativos Anuales, cuyo cumplimiento se monitorea de forma constante y se sujeta al Presupuesto Anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Es decir, institucionalmente la Superintendencia de Bancos e individualmente la Superintendente, actúan apegadas al marco jurídico vigente y sus facultades, por lo cual sus funciones y actuaciones se circunscriben en la observancia y fiel cumplimiento de aquellas.

Se concibe a la Rendición de Cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, servidoras y servidores o sus representantes, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos.

## 1.2. Sede Administrativa

La Superintendencia de Bancos tiene su matriz en la ciudad de Quito D.M., provincia de Pichincha, parroquia La Mariscal, dirección Av. 12 octubre N24-185 y Madrid.

Correo electrónico: [webmaster@superbancos.gob.ec](mailto:webmaster@superbancos.gob.ec)

Página web: [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)

Teléfonos: (593 2) 2997600, (593 2) 2996100.

## 1.3. Cobertura geográfica

Las oficinas de la Superintendencia de Bancos operan de manera desconcentrada en las ciudades:

**Guayaquil**, ubicada en la calle Chimborazo 412 y Aguirre, teléfono: (593 4) 37042003;

**Cuenca**, ubicada en la calle Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova, teléfonos: (593 7) 2835961, (593 7) 2835726, y,

**Portoviejo**, ubicada en Pedro Zambrano Izaguirre N° 637 entre Paulo Emillo Macías y América, teléfonos: (05) 263 49 51/ (05) 263 48 84 / (05) 263 58 10 / (05) 265 07 10.

## 1.4. Jurisdicción

La jurisdicción sobre las entidades controladas se distribuye de la siguiente manera:

- Intendencia Regional de Guayaquil sobre las instituciones controladas en las provincias del Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y Galápagos.
- Intendencia Regional de Cuenca sobre las instituciones controladas en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe.
- Intendencia Regional de Portoviejo sobre las instituciones controladas en las provincias de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.
- La Matriz de Quito sobre las instituciones controladas del resto de provincias del país.

### 1.5. Período del cual rinde cuentas

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023

### 1.6. Fecha del informe

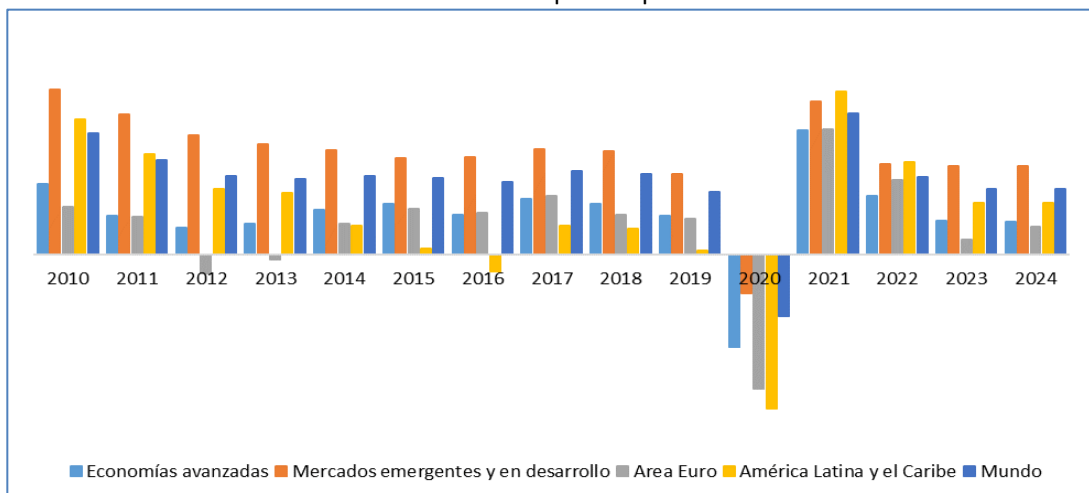
Febrero de 2024

## 2. ENTORNO MACROECONÓMICO Y SITUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

### 2.1. Situación macroeconómica

Según datos del Fondo Monetario Internacional (FMI), publicados en su Informe de Perspectivas de la Economía Mundial<sup>1</sup>, la economía mundial se desacelerará al 2,9% en el 2024. Este decrecimiento se puede atribuir, principalmente a los siguientes factores: i) las repercusiones a largo plazo de la pandemia; ii) la prolongación de los efectos del conflicto entre Rusia y Ucrania, lo que ha incrementado los precios de alimentos y energía y por ende incrementando la inflación; iii) crecimiento persistente de las tasas de interés referenciales de política monetaria de las economías desarrolladas con la finalidad de contrarrestar las presiones inflacionarias; iv) falta de respaldo fiscal en un contexto de elevado endeudamiento; y, v) fenómenos meteorológicos.

**Gráfico 1: Crecimiento Mundial por Grupo de Países 2010-2024**



**Fuente:** WEO octubre 2022. Fondo Monetario Internacional (FMI)

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

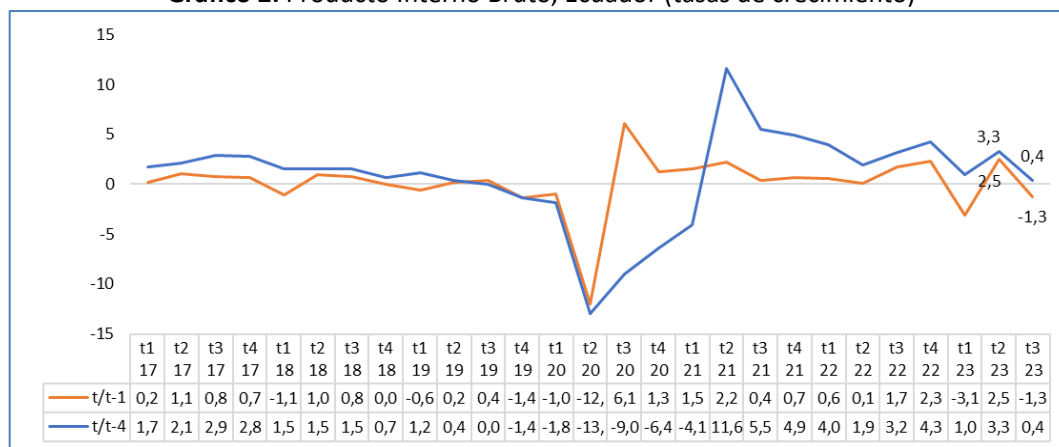
<sup>1</sup> <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/10/11/world-economic-outlook-october-2022>.

Respecto del crecimiento mundial, de acuerdo con el último informe emitido por el Banco Mundial el 9 de enero de 2024<sup>2</sup>, señala que la economía mundial experimentará una nueva desaceleración en el 2024, con lo que, se proyecta un crecimiento de apenas el 2,4% (0,5 p.p. menos que lo previsto por el FMI). Esto se debe principalmente al debilitamiento de los mercados laborales, la reducción de las reservas de ahorro, la disminución de la demanda reprimida de servicios, los efectos rezagados del endurecimiento monetario y la consolidación fiscal. Por otro lado, el informe destaca una mejora global en relación con el año anterior, lo que se atribuye principalmente a la solidez de la economía estadounidense. Adicionalmente, se advierte sobre las crecientes tensiones geopolíticas que podrían introducir nuevos riesgos a corto plazo para la economía mundial.

En Ecuador, el Producto Interno Bruto (PIB) muestra un incremento a partir del segundo trimestre de 2021, retornando el crecimiento observado en los años previos a la pandemia. Al tercer trimestre de 2023<sup>3</sup>, la economía ecuatoriana creció 0,4 % frente al mismo periodo del 2022.

En términos trimestrales, se observa una contracción del 1,3 % en la economía respecto al trimestre anterior, lo que se podría explicar principalmente por una reducción en el Gasto Final de los Hogares (3,2%) y de la Formación Bruta de Capital Fijo - FBKF (8,7%).

**Gráfico 2: Producto Interno Bruto, Ecuador (tasas de crecimiento)**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador (BCE)

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

De acuerdo con cifras del Banco Central del Ecuador (BCE)<sup>4</sup>, el crecimiento observado en el tercer trimestre de 2023, en relación con el tercer trimestre del 2022, fue impulsado por la dinámica de las exportaciones influenciadas por el incremento de las ventas externas de productos clave como petróleo, gas natural, cacao y minerales metálicos y no metálicos.

Por otro lado, respecto de la profundización financiera del sector financiero privado, tanto de la cartera bruta como de los depósitos, a diciembre 2023, alcanzó el 34,84% y 37,81%, respectivamente.

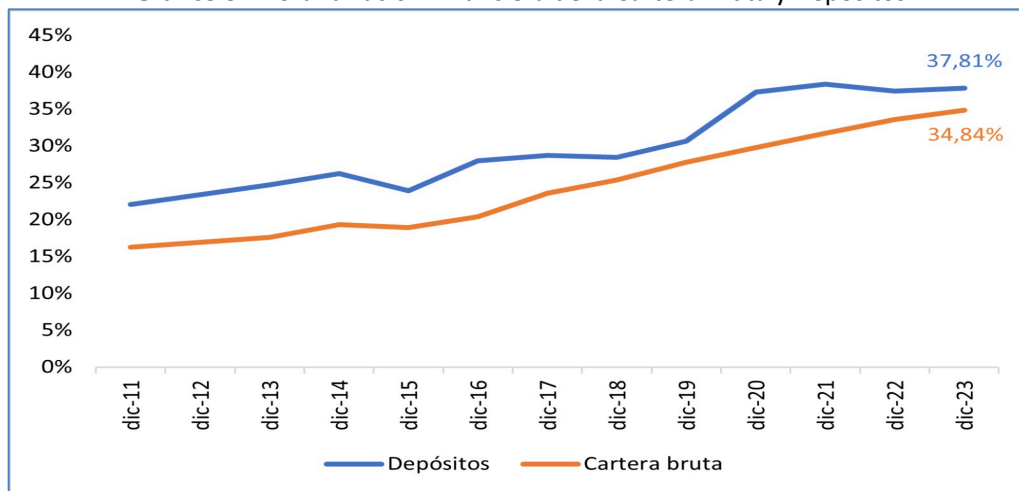
<sup>2</sup> <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/661f109500bf58fa36a4a46eeace6786-0050012024/original/GEP-Jan-2024.pdf>.

<sup>3</sup> Cuentas Nacionales Trimestrales, correspondientes al tercer trimestre de 2023, las cuales fueron calculadas con la nueva metodología de base móvil, que considera como año de referencia el 2018.

<sup>4</sup> <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/ResultCTRIM124.pdf>.



**Gráfico 3: Profundización Financiera de la Cartera Bruta y Depósitos**



Fuente: BCE y SB: Información remitida por las entidades controladas

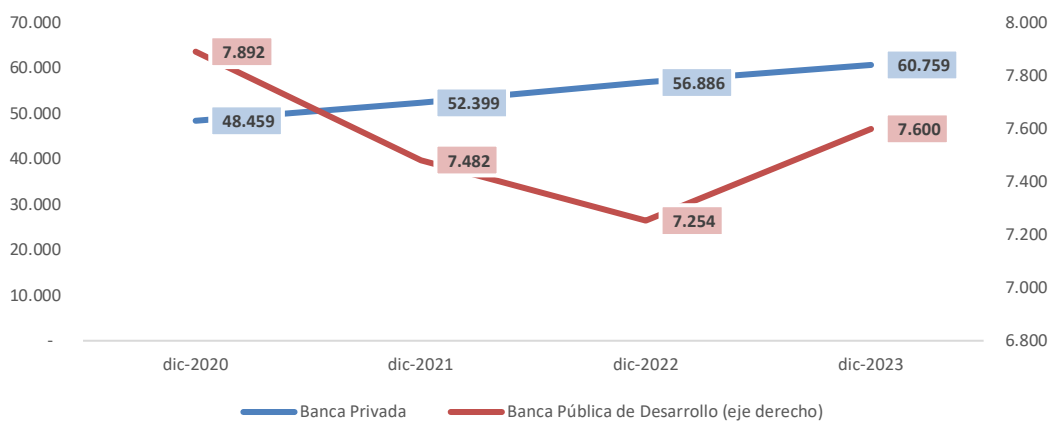
Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

## 2.2. Situación de los Sistemas Financieros Público y Privado

### Activo

Al respecto del activo total de la banca privada, este mantiene una tendencia creciente. En el año 2023, cerrando con un activo de USD 60.759 millones. Por su parte, la banca pública (banca de desarrollo), que incluye a BANECUADOR B.P., Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN) y Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE), mantuvo una tendencia decreciente de su activo entre los años 2020 al 2022 (años postpandemia). Sin embargo, al 2023 se observa un incremento del 4,78% de los activos (en relación con 2022), cerrando en USD 7.600 millones.

**Gráfico 4: Evolución Total Activo, dic 2020 – dic 2023 (En millones USD)**

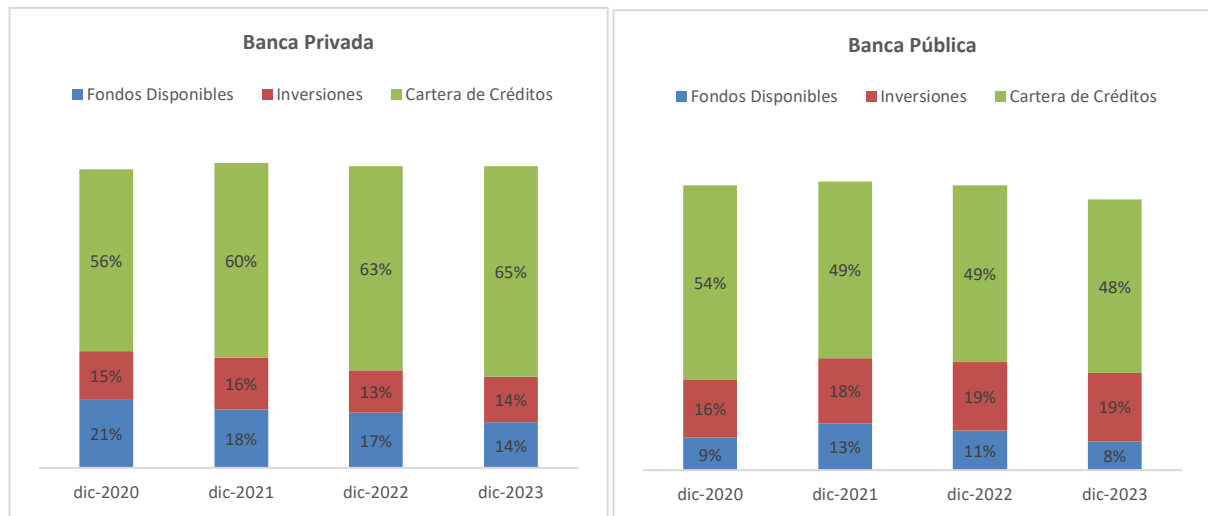


Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

La cartera de crédito es el principal componente del activo para el sistema bancario. Al cierre del año 2023, representa el 65% del activo total de la banca privada y el 48% para el caso de la banca pública. Para la banca privada, el segundo mayor componente del activo son los fondos disponibles, representando el 14% del activo total (en la banca pública, representaron el 8%). Por otro lado, en cuanto a las inversiones, estas representaron para la banca pública el 19% del total de activos, mientras que, para la banca privada llegaron al 14%.

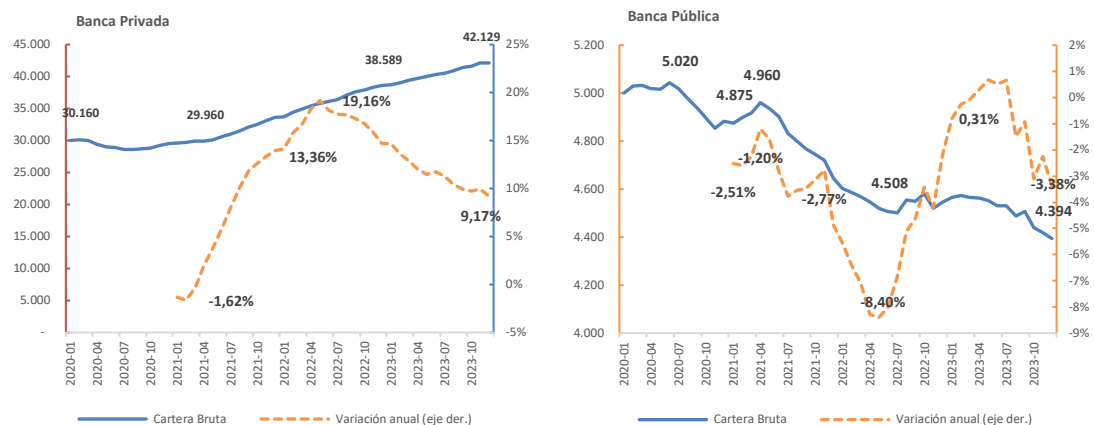
**Gráfico 5: Estructura del Activo, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)**



**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

La cartera bruta de la banca privada evidencia un crecimiento a partir del primer semestre de 2022, ascendiendo en USD 42.129 a diciembre 2023, comportamiento diferente al de la banca pública que muestra una tendencia decreciente que en un período de 4 años disminuyó de USD 5.001 a USD 4.419, tal y como se muestra a continuación:

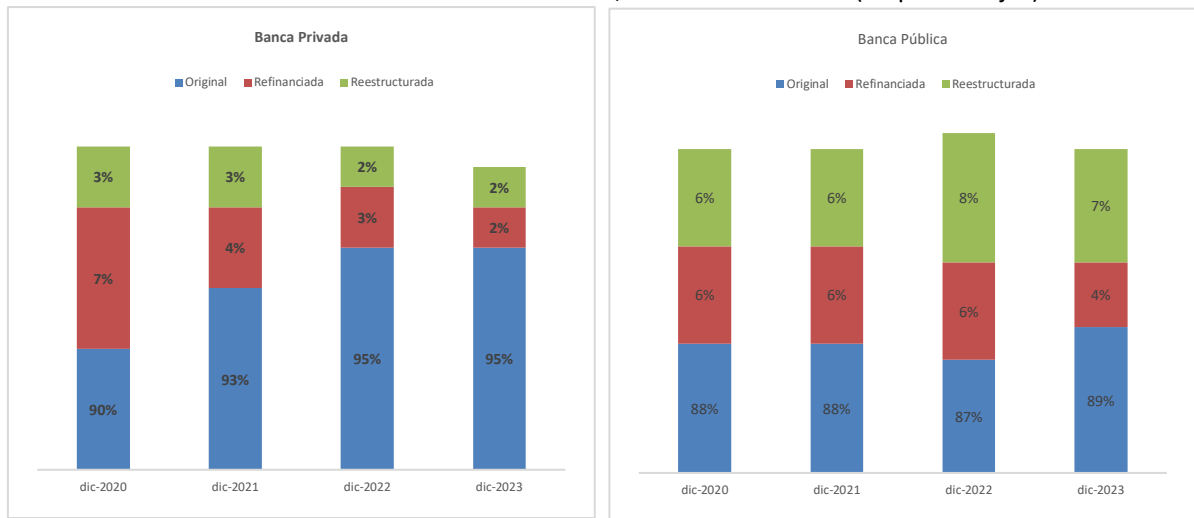
**Gráfico 6: Cartera Bruta, 2020 –2023 (En millones USD)**



**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

En cuanto a la estructura de la cartera de crédito, para la cartera reestructurada y refinanciada, en la banca privada representó el 4% del total de la cartera. Por otro lado, en la banca pública, la cartera reestructurada y refinanciada el 11% del total de la cartera.

**Gráfico 7: Estructura de Cartera de Crédito, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)**

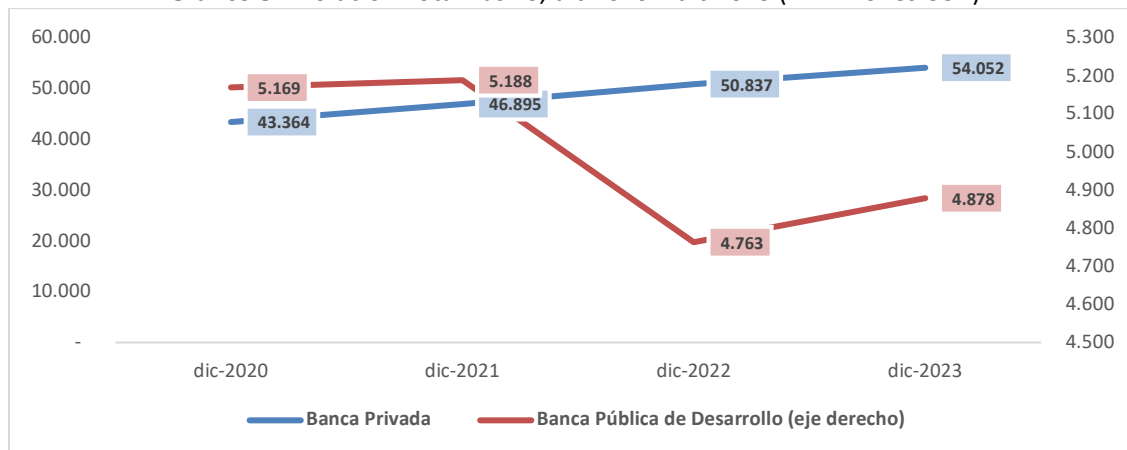


**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

### Pasivo

El pasivo de la banca privada muestra una tendencia creciente, al cierre de 2023 alcanzó los USD 54.052 millones, lo que equivale a un crecimiento anual del 6,3% (USD 3.216 millones). Por el contrario, se observa una tendencia decreciente en la banca pública si se consideran los últimos períodos; sin embargo, al cierre del 2023 se observa un crecimiento anual del 2,4% frente al año 2022, alcanzando los USD 4.878 millones.

**Gráfico 8: Evolución Total Pasivo, dic 2020 – dic 2023 (En millones USD)**



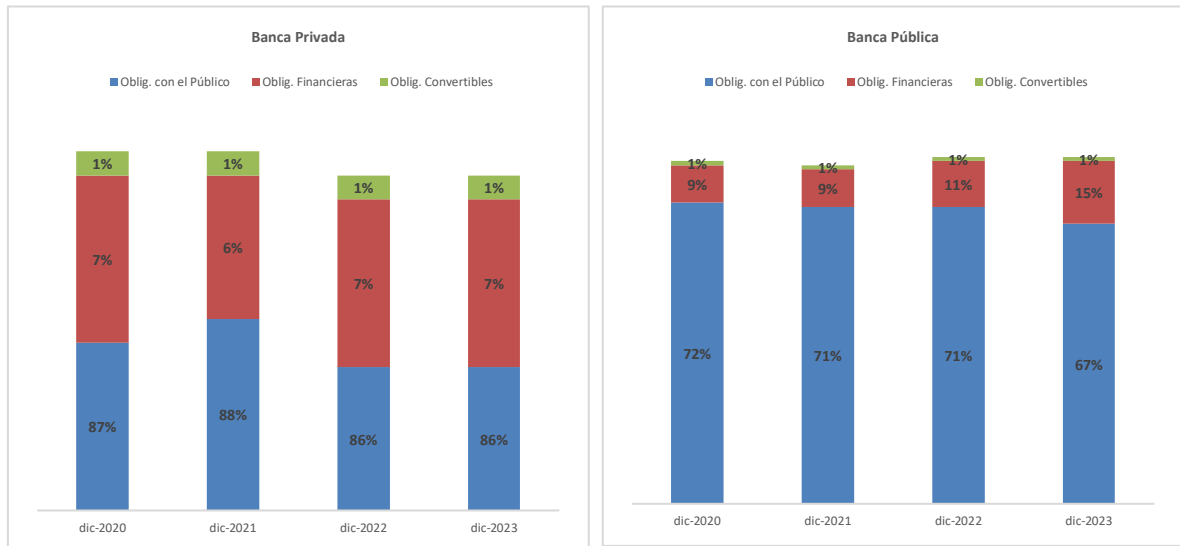
**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

El pasivo está conformado principalmente por Obligaciones con el Público, Obligaciones Financieras y Obligaciones Convertibles en acciones y para futura capitalización. En el caso de la banca privada, al cierre del 2023 se contó con una estructura del pasivo similar a la del año 2022, es decir, las Obligaciones con el Público representaron el 86% del total del pasivo, las Obligaciones Financieras el 7% y las Obligaciones Convertibles el 1%.<sup>5</sup> Para la banca pública las Obligaciones con el Público representaron el 67%, mientras que las Obligaciones Financieras se ubicaron en el 15%; las Obligaciones Convertibles en la banca pública tienen una participación porcentual equivalente a la de

<sup>5</sup> Esta información no contempla la totalidad de los pasivos.

la banca privada. Es decir, la banca pública tiene mayor dependencia de sus acreedores que la banca privada por su dependencia de las obligaciones financieras.

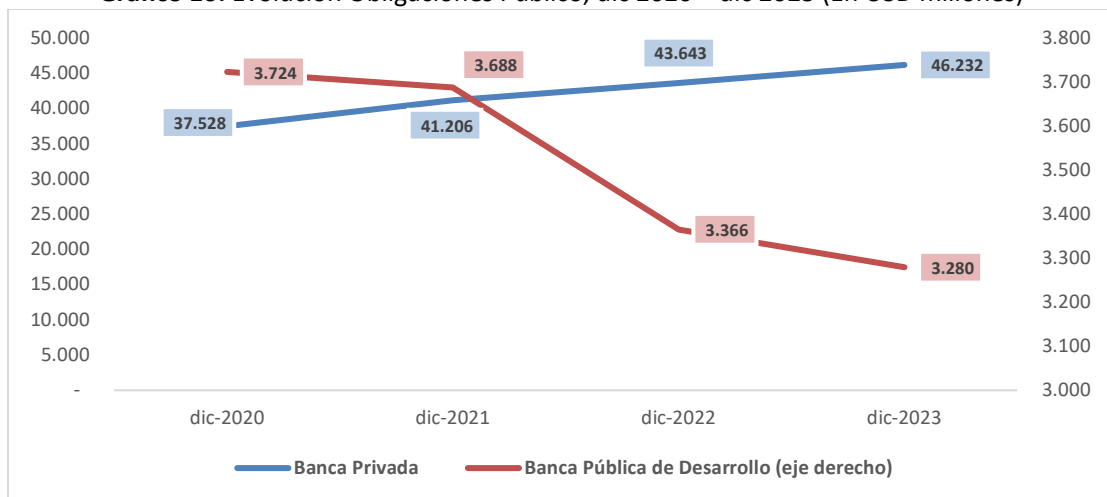
**Gráfico 9: Estructura del Pasivo Banca Privada, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)**



**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

Respecto a las Obligaciones con el Público, al ser la principal cuenta del pasivo, en la banca privada muestra una tendencia creciente al 2023, observándose una tasa de crecimiento anual del 5,9% frente al año 2022. En cuanto a la banca pública, en el 2023, las Obligaciones con el Público muestran un decrecimiento anual de 2,6% (USD 86 millones) alcanzando a diciembre de 2023 los USD 3.280 millones.

**Gráfico 10: Evolución Obligaciones Público, dic 2020 – dic 2023 (En USD millones)**

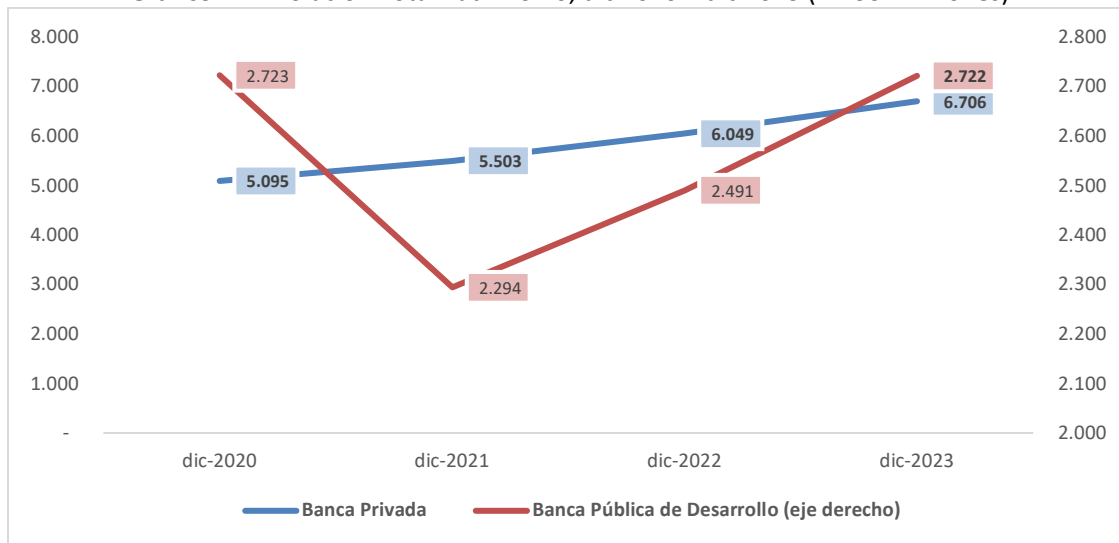


**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

## Patrimonio

El patrimonio de la banca privada muestra una tendencia creciente. Por otro lado, se observa una recuperación en el patrimonio de la banca pública a partir de 2021, alcanzando en 2023 un monto de USD 2.722 millones.

**Gráfico 11: Evolución Total Patrimonio, dic 2020 – dic 2023 (En USD millones)**

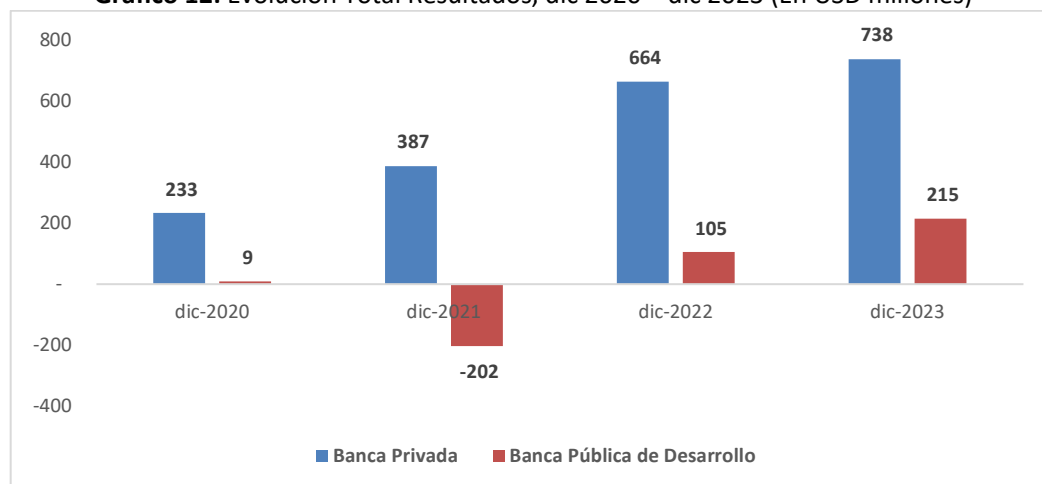


**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

En el año 2023, se observa un crecimiento anual del 11,1% en los resultados de la banca privada frente a la utilidad registrada en el año 2022, llegando a un monto de USD 738 millones. La banca pública, por su lado, también superó a la utilidad obtenida en el año 2022, alcanzando un monto de USD 215 millones.

**Gráfico 12: Evolución Total Resultados, dic 2020 – dic 2023 (En USD millones)**



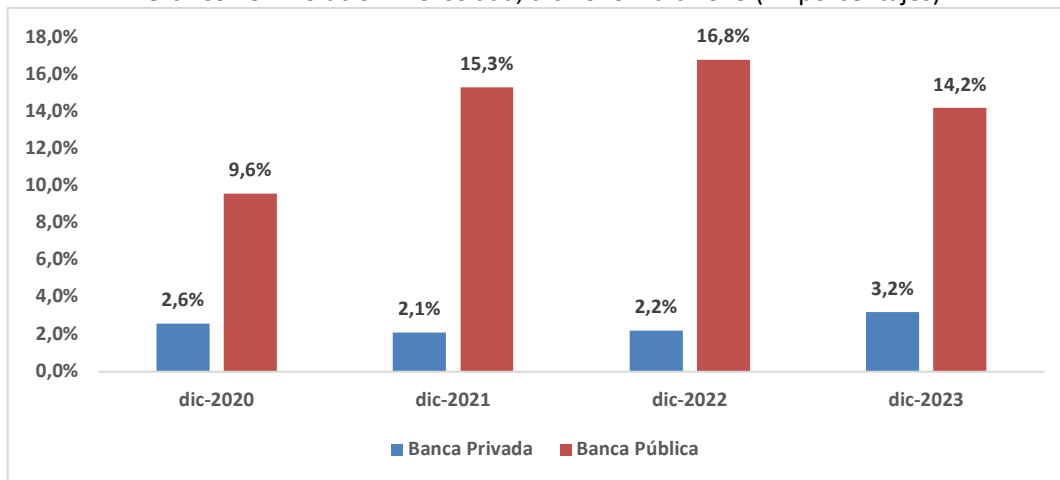
**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

### Indicadores Financieros

A diciembre de 2023, se observa que la morosidad de la banca privada reflejó una tasa del 3,2%. Mientras que la banca pública registra un leve decrecimiento de la morosidad llegando al 14,2%. En la banca pública de desarrollo, el segmento de crédito que presenta un mayor crecimiento de la morosidad es el microcrédito, particularmente en BanEcuador B.P.

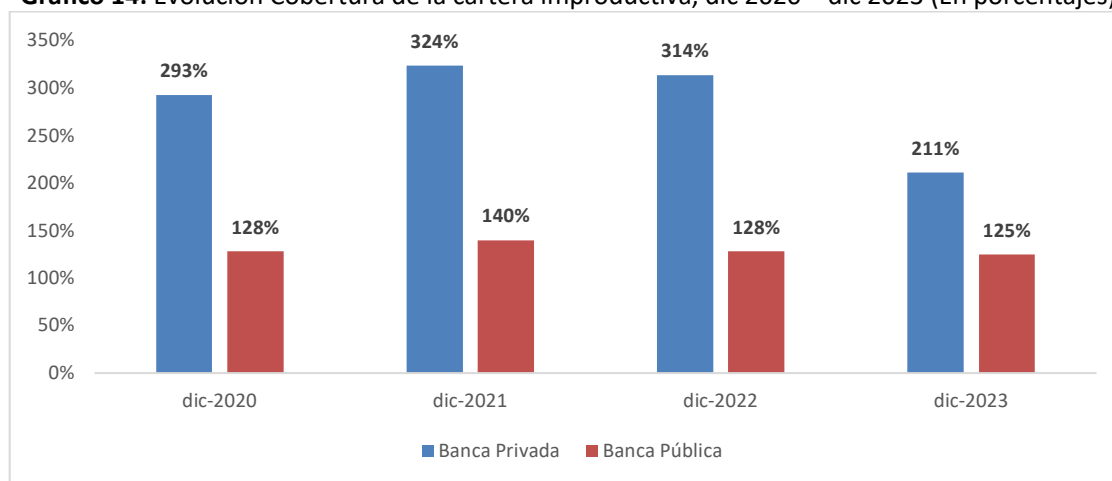
**Gráfico 13:** Evolución Morosidad, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)



**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

La banca privada alcanza una cobertura del 211% de la cartera improductiva (no devenga intereses y vencida), representa 103 p.p. menos de lo registrado al 2022. En la banca pública de desarrollo el nivel de cobertura registró 125%, lo cual constituye 3 p.p. menos de lo registrado en el 2022.

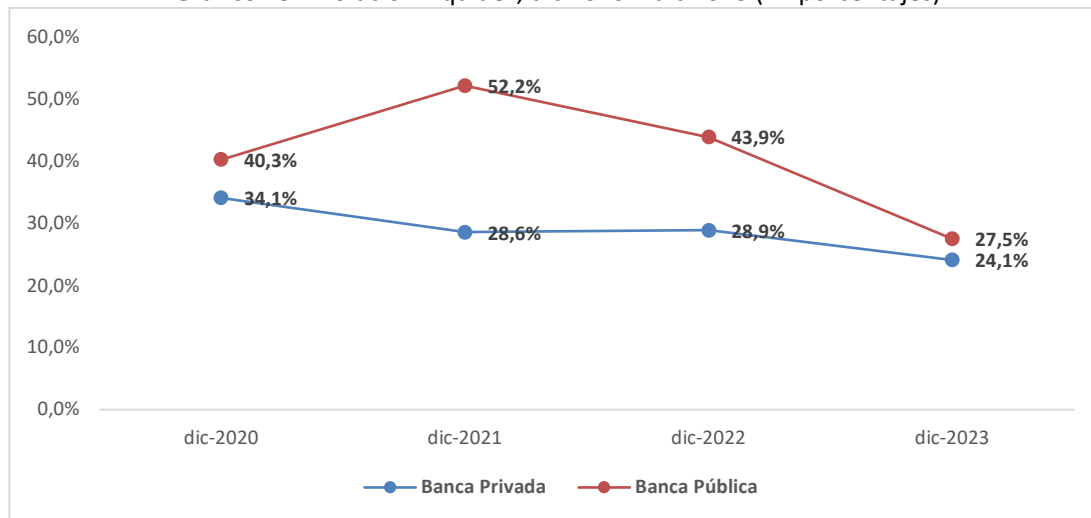
**Gráfico 14:** Evolución Cobertura de la cartera improductiva, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)



**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

Respecto al indicador de liquidez (capacidad de responder a pasivos con activos liquidables en efectivo al corto plazo, entendiéndose para las inversiones las menores a 90 días), se observa una tendencia decreciente en este indicador, con un resultado de 24.1% a diciembre de 2023. En la banca pública esta tendencia es más pronunciada, cerrando el 2023 con un valor de 27.5%, esto es, una disminución de 16.4 p.p., comparado con diciembre 2022.

**Gráfico 15: Evolución Liquidez, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)**

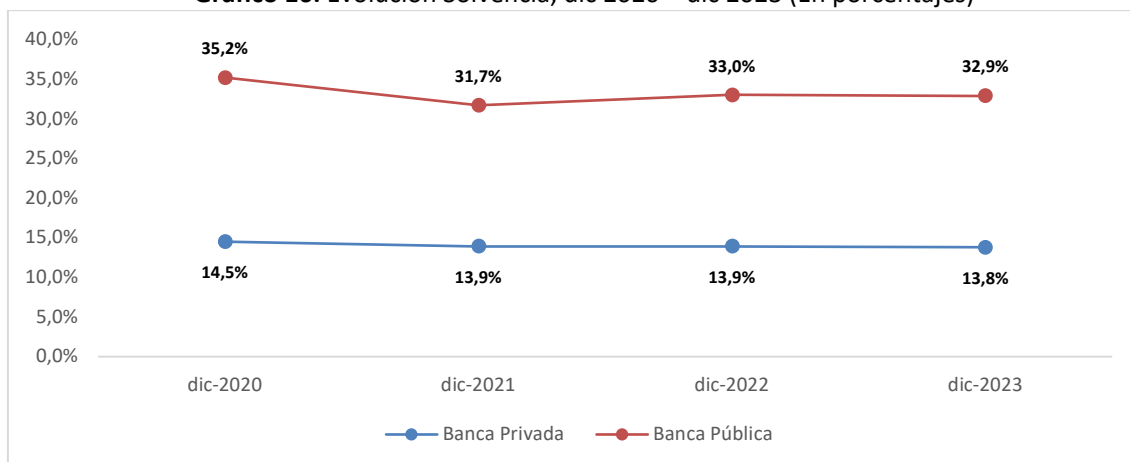


**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

El índice de solvencia, el cual es medido a través de la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos y contingentes ponderados por riesgo, para los bancos privados no muestra una variación significativa en comparación con el 2022, alcanzando 13,8% al cierre del 2023. Por su parte, el indicador de solvencia de la banca pública presenta un comportamiento similar al de la banca privada, y al cierre de 2023 alcanza un valor de 32,9%.

**Gráfico 16: Evolución Solvencia, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)**

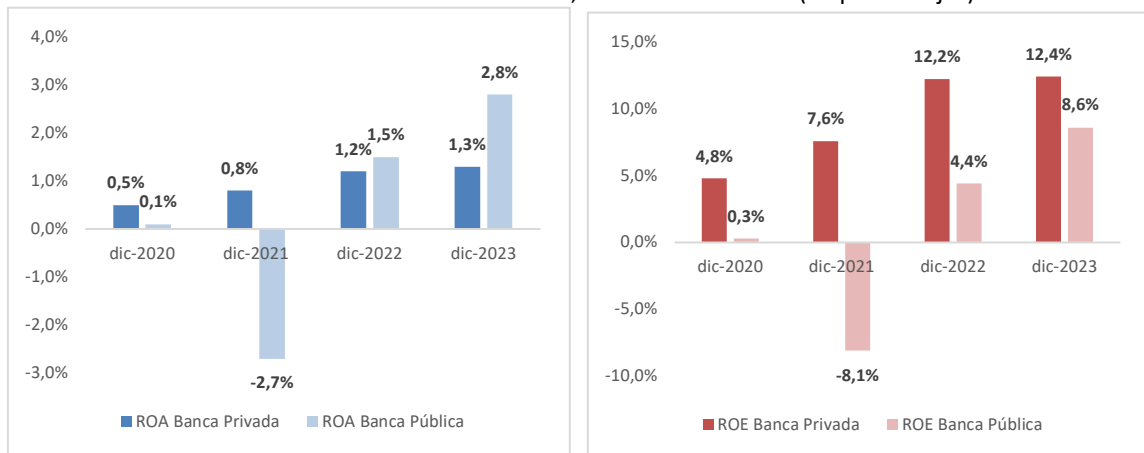


**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

La banca pública registró una rentabilidad sobre el activo (ROA, por sus siglas en inglés) del 2,8% frente al 1,3% de la banca privada al 2023. Por otro lado, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE, por sus siglas en inglés) de la banca privada alcanzó 12,4%, mientras que, la banca pública alcanzó el 8,6%, al cierre de 2023.

**Gráfico 17: Evolución del ROA-ROE, dic 2020 – dic 2023 (En porcentajes)**



**Fuente:** Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario  
**Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

### 3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

#### 3.1. Principales elementos del Plan Estratégico Institucional

En atención a las directrices de la Secretaria Nacional de Planificación (SNP), con Resolución Nro. SB-2022-01199 de 11 de julio de 2022, la Máxima Autoridad aprobó la actualización del Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2025, alineado a los objetivos y políticas del Plan Nacional de Desarrollo denominado “Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025”.

Esquemáticamente el Plan Estratégico Institucional se soporta en cinco pilares estratégicos que se pueden apreciar en el siguiente gráfico.

**Gráfico 18: Pilares Institucionales**



**Fuente y Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

Los elementos orientadores planteados en el Plan Estratégico 2021-2025 son misión, visión, valores institucionales y objetivos estratégicos institucionales; a saber:



### 3.1.1. Misión

*“Ser una entidad técnica y autónoma que supervisa y controla las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, para preservar su seguridad, estabilidad, solidez y transparencia; y así proteger los ahorros del público, pensionistas, afiliados y contribuyentes y; el interés general de los ciudadanos que acceden y usan productos y servicios financieros, así como, prestaciones de calidad.”*

### 3.1.2. Visión

*“Ser un organismo autónomo e independiente de control que ejerza su mandato constitucional y legal de manera eficaz y eficiente que ejecute la supervisión basada en riesgos de carácter preventiva, integral y prospectiva, acorde con las mejores prácticas internacionales, apoyada en el juicio experto de su talento humano para preservar la estabilidad financiera y fomentar un sistema inclusivo, protegiendo a depositantes, pensionistas, afiliados y contribuyentes.”*

### 3.1.3. Valores institucionales

Los siguientes valores, incorporados para el cumplimiento de la misión institucional, caracterizan el accionar de la institución para con sus servidores, así como hacia sus usuarios y comunidad en general:

1. **Integridad:** Actuación pública sustentada en la prudencia, entereza, rectitud y firmeza.
2. **Independencia:** Reconoce en su autonomía la posibilidad de establecer reglas de conducta dentro de los límites señalados por la ley.
3. **Transparencia:** Amplia difusión de información sobre sus actuaciones. Rendición de cuentas ante la sociedad. Supone una conducta clara, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad, y que se puede dar cuenta de esta en todo momento.
4. **Confidencialidad:** Implica guardar reserva de hechos e información de los que se tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de las funciones laborales.
5. **Responsabilidad:** Ejecución de su labor realizada con profesionalismo, diligencia, experiencia e independencia en procura de otorgar a la sociedad seguridad respecto de sus actos y decisiones.
6. **Eficiencia:** Ser capaces de conseguir metas y objetivos empleando los medios y recursos de la mejor manera.
7. **Objetividad:** Supone realizar una labor institucional basada en la imparcialidad.
8. **Eficacia:** Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.

### 3.1.4. Objetivos Estratégicos Institucionales

A partir de los 5 pilares estratégicos se definieron los objetivos estratégicos institucionales, cuya alineación se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 1: Objetivos alineados a pilares estratégicos**

PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Estabilidad del Sistema Financiero – Protección Depositantes y Afiliados.	1. Mantener la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social.
Supervisión financiera eficaz y efectiva.	2. Incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.
Marco legal y regulatorio.	3. Incrementar la eficacia y la innovación regulatoria de los sistemas controlados.

PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Sistemas financieros inclusivos.	4. Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo.
Reinstitucionalización de la Superintendencia de Bancos.	5. Fortalecer las capacidades institucionales – re institucionalizar la Superintendencia de Bancos

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.2. Cumplimiento por Objetivo del Plan Estratégico Institucional (PEI)

#### 3.2.1. Resultados de la evaluación institucional

Para evaluar el cumplimiento de los pilares estratégicos se plantearon indicadores que, al cierre del periodo fiscal 2023, sobre la base del Seguimiento a la Programación Anual, presentan los siguientes resultados:

**Tabla 2: Resultados evaluación institucional**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
OE1: Mantener la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a preservar la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social.	50%	46,90%	93,81%
OE2: Incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.	50%	44,24%	88,48%
OE3: Incrementar la eficacia y la innovación regulatoria de los sistemas controlados.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a propender la eficacia e innovación regulatoria de los sistemas controlados.	50%	47,77%	95,54%
OE4: Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a promover la migración hacia un sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera.	50%	49,91%	99,83%
OE5: Fortalecer las capacidades institucionales – Re-institucionalizar la SB.	No tiene indicador en cumplimiento a las directrices de la SNP que plantea que los temas de “Fortalecimiento”, de las instituciones del Sector Público no ameritaban evaluarse al ser parte de la gestión de cada entidad.			

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

## CUMPLIMIENTO POR PILAR DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### 3.3. Pilar I: Estabilidad del Sistema Financiero

Este pilar hace referencia a la estabilidad del sistema financiero y protección a los depositantes. En este pilar corresponde mencionar la participación que tuvo la Superintendencia de Bancos en la ejecución del Programa de Evaluación del Sistema Financiero (FSAP por sus siglas en inglés), efectuada por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial durante los meses de noviembre y diciembre del año 2022, y durante el primer trimestre del año 2023.

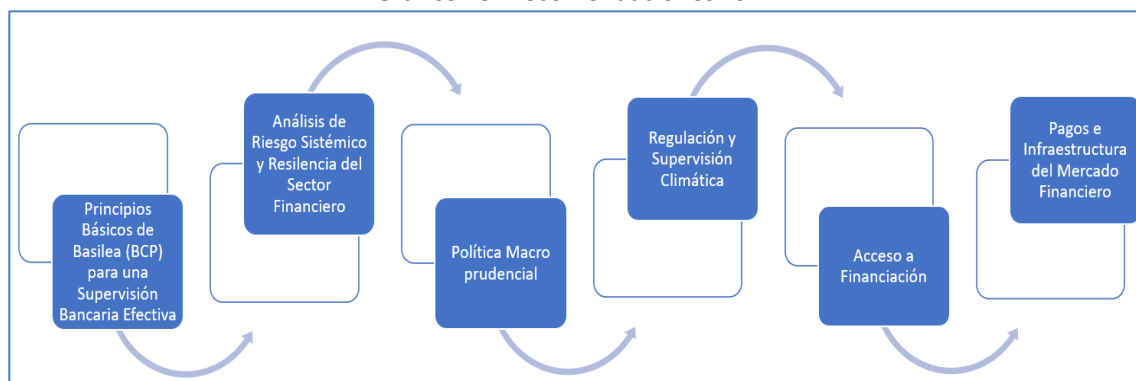
Para llevar a cabo el programa de evaluación, el equipo del FSAP se reunió con altos funcionarios de la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF); Junta de Política y Regulación Monetaria (JPRM); Banco Central del Ecuador (BCE); COSEDE; Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); Superintendencia de Bancos (SB); Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS); así como, con personal de instituciones financieras privadas y de desarrollo y otras partes interesadas.

La misión del FSAP evaluó los riesgos y vulnerabilidades del sector financiero; la calidad de la regulación y supervisión del sector financiero; así como, los acuerdos de redes de seguridad financiera. La misión también evaluó el sistema de pagos, los riesgos relacionados con el clima, el desarrollo de los mercados de capital, el acceso a la financiación para las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (PYME); y, examinó cuestiones relacionadas con la tecnología financiera, la financiación verde y el papel del Estado.

Una vez en conocimiento de los resultados de la evaluación realizada por la misión FSAP en la primera y segunda visita emitidos por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el FSA - FINANCIAL SECTOR ASSESSMENT del Banco Mundial, la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus competencias, creó un equipo técnico y un Comité de Seguimiento General del Programa de Evaluación del Sector Financiero; y, elaboró un cronograma de trabajo para atender las recomendaciones que en materia micro y macro prudencial emitió la misión FSAP. En este sentido, se elaboró un cronograma general de recomendaciones y, se sugirió que el equipo técnico de apoyo al Comité sea conformado por un delegado técnico de cada una de las unidades responsables de las actividades macro, como medida para garantizar una coordinación efectiva y un enfoque especializado para su implementación. Cabe destacar que, el seguimiento y avances son informados de manera trimestral a las autoridades competentes.

Las recomendaciones FSAP se encasillan en 6 principales categorías, las cuales se detallan a continuación:

**Gráfico 19: Recomendaciones FSAP**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (SB)

Bajo este contexto, entre los principales avances realizados por Superintendencia de Bancos se destaca el fortalecimiento de la regulación bancaria, a través de la actualización y/o creación de normativa enfocada en riesgos operativos, de liquidez, ambiental y social, y otros aspectos claves relacionadas con sus poderes de supervisión, en general cada una de ellas se mencionan a continuación:

- Actualización de la metodología de supervisión basada en riesgos, para tal efecto, se ampliaron y estandarizaron los lineamientos y criterios que constan en las plantillas y anexos, para evaluación del conocimiento del negocio, funciones de supervisión, actividades significativas, capital, rentabilidad y liquidez, a fin de proporcionar una mayor guía y procurar consistencia, alineándose con los Principios Básicos de Basilea.
- Conformación de equipos de trabajo para reformar la normativa de Gobierno Corporativo, aplicar la norma de presunción de grupos financieros e incluir directrices en la metodología SBR para la evaluación y supervisión de los riesgos individuales y del grupo financiero.
- Este organismo de control en conjunto con la asesoría técnica del Fondo Monetario Internacional (FMI) para el proyecto piloto del Índice de Cobertura de Liquidez (ICL) contó con la participación de nueve entidades financieras miembros de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA), entre ellos, los más grandes y considerados como sistémicos, para lo cual, se les solicitó información para el cálculo del ICL (entradas, salidas y HQLA<sup>6</sup>). El objetivo de esta solicitud de información fue determinar bajo los supuestos del Comité de Basilea, los activos de alta calidad crediticia con los que cuentan los bancos para cubrir sus necesidades en el corto plazo.
- Existió retroalimentación tanto del FMI como de la Superintendencia de Perú, para el proceso de adaptación del ICL en el sistema financiero controlado por esta Superintendencia de Bancos, y sobre la cual se generó pruebas con nueve entidades financieras parte del plan piloto, respecto del cálculo de dicho indicador.
- En julio de 2023, se socializó el primer documento con la propuesta de actualización a la Norma de Riesgo Operativo, y, posteriormente, el 04 y 10 de agosto de 2023 se mantuvieron mesas técnicas con delegados de la ASOBANCA en las cuales se revisaron las observaciones a la propuesta original de la SB, mientras que, en agosto de 2023, en una última revisión con los delegados técnicos de la ASOBANCA se consensuaron las observaciones y ajustes respectivos; para finalmente, emitir la actualización del capítulo V “Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo”, título IX, libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a través de Resolución Nro. SB-2023- 01901 de 12 de septiembre de 2023; norma en la que se reforzó temas de definiciones como apetito, tolerancia al riesgo, definición y funciones de las líneas de defensa, ciberseguridad, servicios provistos por terceros, continuidad del negocio, seguridad en canales electrónicos, gestión de incidentes y problemas, medición de riesgo operativo, entre otros.
- Con Resolución Nro. SB-2023-02562, de 05 de diciembre de 2023, se sustituyó la denominación del Capítulo VII, Título IX, del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos por: “Capítulo VII.- Normas para que las entidades de los sectores financieros públicos y privados mantengan un nivel de liquidez inmediata y estructural adecuada”; y se agregó la “Sección II: Metodología de cálculo del Indicador de Cobertura de Liquidez”, como complemento a los indicadores de Brecha de Liquidez e Índice Estructural de Liquidez, permitiendo a las entidades financieras controladas contar con activos líquidos de alta calidad suficientes para enfrentar escenarios de tensión por factores externos o internos. El Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL) entra en aplicación a partir de diciembre de 2023, con cumplimientos en tres fases que ajustan los ponderadores en las cuentas que conforman el indicador. De tal forma que, hasta el 2025 se deberá cumplir con la Fase 1, al 2027 la Fase 2, y al 2028 la Fase 3 de adaptación del ICL.

<sup>6</sup> HQLA se refiere al cociente de los activos líquidos de alta calidad.

- Con base al trabajo realizado en el año 2023, la Superintendencia de Bancos sustituyó con resolución Nro. SB-2024-0316 de 16 de febrero de 2024, el Capítulo VI de la “Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el terrorismo (ARLAFDT)”, del título IX “De la gestión y administración de riesgos”, 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; que incorporó la metodología para establecer niveles de riesgo por operaciones inusuales; y se incorporó disposiciones para sanciones financieras dirigidas del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas; así como, modificaciones en lo relacionado a apetito y tolerancia al riesgo de lavado de activos.
- La Superintendencia de Bancos está trabajando en una versión actualizada para preparar un proyecto de reforma para colchones de capital contra cíclico y de capital para riesgos sistémicos; y, ha propuesto la implementación de un cronograma de fortalecimiento patrimonial de las entidades controladas, para el período 2023-2028. Asimismo, se encuentra trabajando en estrategias para la gestión del riesgo climático, incluyendo la recopilación de información sobre financiamiento climático y finanzas verdes, entre otros avances.

Cabe destacar que se recibió asistencia técnica del Departamento del Tesoro de Estados Unidos y revisión técnica de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Con este antecedente, en noviembre de 2023 en las instalaciones de la Superintendencia de Bancos, se socializó con miembros de la ASOBANCA y Oficiales de Cumplimiento de diferentes bancos, los cambios a la Norma de control para la administración del Riesgo de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT).

En relación con la comunicación en intercambio de información, mensualmente la Superintendencia de Bancos envía a la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF), los Informes de Coyuntura Mensual de Liquidez, remitido desde marzo de 2023, con el propósito de comunicar a las autoridades de regulación de manera oportuna sobre la situación de la liquidez en las entidades controladas por este organismo de control, siendo el último el Informe Coyuntural de Liquidez con corte a diciembre de 2023.

Adicionalmente, este organismo de control ha remitido para consideración y expedición por parte de la JPRF, diferentes proyectos de regulación, bajo el análisis del ordenamiento jurídico nacional y las mejores prácticas internacionales, propuestas que recomiendan a la Junta de Política y Regulación Financiera implementar reformas macro y micro prudenciales, que tiendan a fomentar la estabilidad del sistema financiero nacional, entre las que destacan:

- i. Constitución, organización y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado - Personas con propiedad patrimonial con influencia;
- ii. Relación entre el patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo de las entidades del sistema financiero público y privado con lineamientos de Basilea II y III; y,
- iii. Mecanismo extraordinario de alivio financiero.

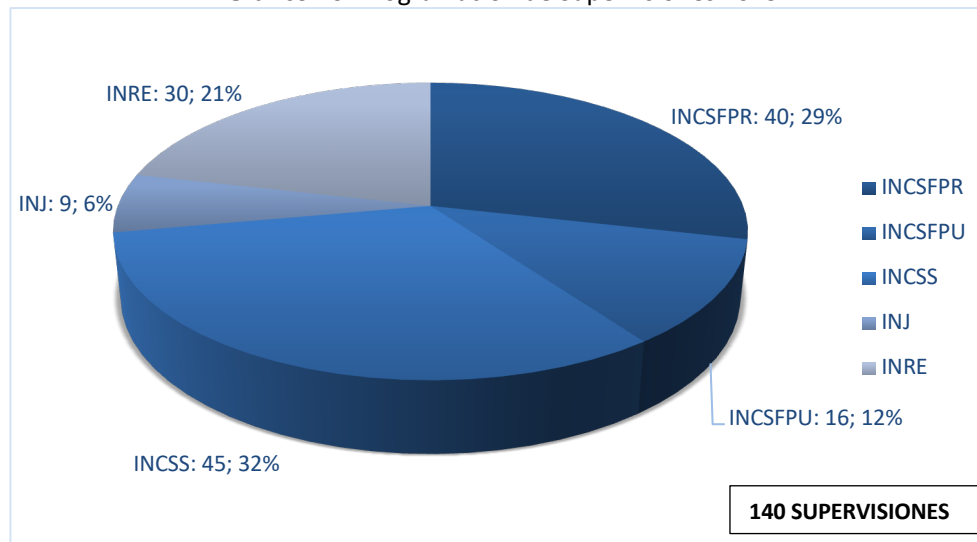
Finalmente, la conformación del equipo técnico, del Comité de Seguimiento General del Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP) y el trabajo coordinado con diversas unidades técnicas, han sido fundamentales en este proceso. La Superintendencia de Bancos ha priorizado sus esfuerzos y actividades para cumplir con las recomendaciones del FSAP.

### 3.4. Pilar II: Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión

#### 3.4.1. Plan de Supervisión 2023

El Plan Anual de Supervisión (PAS) del año 2023, incorporó 140 supervisiones, que, a nivel de unidad de control responsable, se muestra a continuación<sup>7</sup>:

**Gráfico 20: Programación de Supervisiones 2023**



Fuente y elaboración: Plan Anual de Supervisiones – Superintendencia de Bancos (2023)

Al 31 de diciembre de 2023, a nivel global de la Superintendencia de Bancos, la relación entre el avance programado y el avance ejecutado fue del 99,4%, como se observa a continuación:

**Tabla 3: Resultados Consolidados por Intendencia al 31 de diciembre de 2023**

NÚMERO DE SUPERVISIONES	UNIDAD	PROGRAMADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO
40	INCSFPR	96,5%	96,4%	99,9%
16	INCSFPU	100,0%	93,9%	93,9%
45	INCSS	100,0%	100,0%	100,0%
30	INRE*	97,7%	98,3%	100,0%
9	INJ DL	93,2%	93,2%	100,0%
<b>140</b>	<b>SB</b>	<b>98,1%</b>	<b>97,4%</b>	<b>99,4%</b>

\*INRE contó en el PAS 2023 con 15 supervisiones desde la Subdirección de Riesgo de Lavado de Activos y 15 supervisiones desde la Subdirección de Riesgo Operativo.

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

#### Supervisiones programadas 2023

En cuanto a las 140 supervisiones planificadas, estas corresponden a: **INCSFPR** con 40 supervisiones, 29%; **INCSFPU** con 16 supervisiones, 12%; **INCSS** con 45 supervisiones, 32%; **INRE** con 30 supervisiones, 21%; y, la **INJ-DL** con 9 supervisiones, 6%.

Las Supervisiones preventivas fueron 76 (54,3%), correctivas 46 (31,9%) e intensivas 18 (12,9%); cuya distribución por Intendencia se muestra a continuación:

<sup>7</sup> Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado (referido en el presente documento como **INCSFPR**); Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público (en adelante, **INCSFPU**); Intendencia Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social (en lo sucesivo, **INCSS**); Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios (referido como **INRE**); y, la Intendencia Nacional Jurídica – Dirección de Liquidaciones (en adelante, **INJ-DL**).

**Tabla 4:** Supervisiones 2023 por Intendencia, Estrategia de Supervisión y Tipo de Examen

UNIDAD ESTRATEGIA Y TIPO	INCSFPR	INCSFPU	INCSS	INJ	INRE	TOTAL
<b>Correctiva</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>29</b>			<b>46</b>
Especial			1			1
Focalizada	9	6	26			41
Seguimiento	1	1	2			4
<b>Intensiva</b>	<b>5</b>	<b>4</b>		<b>9</b>		<b>18</b>
Focalizada	1	3		9		13
Intensiva	4	1				5
<b>Preventiva</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>16</b>		<b>30</b>	<b>76</b>
Especial	1					1
Focalizada	22	5	14		23	64
Seguimiento	2		2		7	11
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>140</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

A nivel de supervisiones programadas, intendencia y oficina responsable de su gestión, se tiene lo siguiente:

**Tabla 5:** Supervisiones 2023, por Intendencia y Oficina Responsable

INTENDENCIA	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	PORTOVIEJO	TOTAL
INCSFPR	20	15	3	2	40
INCSFPU	9	7			16
INCSS	33	6	4	2	45
INJ - DL	9				9
INRE	23	7			30
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>140</b>
<b>Participación</b>	<b>67%</b>	<b>25%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.4.2. Actualización de perfiles de riesgo entidades controladas - Metodología de Supervisión Basada en Riesgos

#### ○ Actualización de perfiles de riesgo entidades controladas

Con Resolución Nro. SB-2023-02511 de 30 de noviembre de 2023, la Superintendencia de Bancos actualizó su “Metodología de Supervisión Basada en Riesgos”, en la cual se incorporaron principios y conceptos sobre supervisión consolidada, grupo financiero, gobierno corporativo, marco de apetito al riesgo, definiciones y lineamientos ampliados para la identificación de actividades significativas y riesgos inherentes; evaluación y calificación de las funciones de supervisión, gestión operativa, capital, rentabilidad y liquidez.

Adicionalmente, se agregaron apartados referentes a la determinación del riesgo inherente de las Compañías de Servicios Auxiliares; prevención de lavado de activos, como un componente adicional para establecer la calificación del riesgo compuesto de la entidad; definición del perfil de riesgo en cinco categorías; importancia sistémica de las entidades controladas, según los factores propuestos por Basilea y los ciclos de supervisión.

Esta actualización se encuentra alineada con los parámetros respecto a perfil de riesgo de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, COSEDE; en función del perfil de riesgo de cada entidad y la importancia sistémica, se establece la estrategia de supervisión:

**Tabla 6:** Perfil de Riesgo – Estrategia de Supervisión

Perfil de Riesgo EC/GF	Importancia Sistémica	Estrategia de Supervisión	Ciclo de supervisión
Muy bajo o Bajo	NO	Preventiva	24 meses
Bajo	SI	Preventiva	18 meses
Medio	NO	Correctiva	15 meses
Medio	SI	Correctiva	12 meses
Alto y Crítico	NO	Intensiva	6 meses
Alto y Crítico	SI	Intensiva	3 meses

**Fuente y elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

En dicho contexto, con corte al 30 de septiembre de 2023, se actualizaron las matrices de riesgo de las entidades controladas, mediante la determinación de las actividades significativas, calificación de riesgo inherente, calificación de funciones de supervisión, mitigantes y anexos: conocimiento del negocio, resumen del perfil de riesgos y riesgo compuesto; considerando el tamaño, complejidad e importancia sistémica de cada entidad, calificación que fue comunicado a las entidades conforme a la metodología de supervisión basada en riesgos, es así que, entre diciembre de 2023 y febrero de 2024, se abordaron con reuniones presenciales a 35 entidades del sector controlado tanto público, privado, así como de seguridad social.

### 3.4.3. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 del Sector Financiero Privado

De acuerdo con el Plan Anual de Supervisiones 2023, la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado (INCSFPR) y de conformidad con lo establecido en el artículo 71 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) tiene a su cargo la supervisión y control de entidades, que a nivel de categorías se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 7:** Listado de Entidades Controladas por la INCSFPR<sup>8</sup>

CATEGORÍA	INTENDENCIA	Nro.
<b>Bancos Privados Extranjeros</b>	INCSFPR	1
	INCSFPR	13
<b>Bancos Privados Nacionales</b>	IRG	9
	IRC	1
	IRP	1
<b>Servicios auxiliares del sistema financiero</b>	IRC	73
	IRP	76
<b>Servicios financieros</b>		3

**Fuente y elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

El Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023, planteado bajo la Metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), y en el marco de las facultades del organismo de control previstas en la Constitución del Ecuador y en el COMF, consideró el desarrollo de acciones de monitoreo y control, entre las que se destacan las siguientes:

- Durante el primer trimestre del año 2023, se dispuso a los administradores de las entidades controladas el fortalecimiento de los niveles de solvencia como medida prudencial, con el propósito de contribuir a la estabilidad del sistema financiero y resguardar los depósitos y ahorros del público, de conformidad con las Disposiciones Generales del Capítulo III “De la formación obligatoria de reservas para futuras capitalizaciones con las utilidades de las

<sup>8</sup> Intendencia Regional de Guayaquil (referido en el presente documento como **IRG**); Intendencia Regional de Cuenca (en adelante, **IRC**); Intendencia Regional de Portoviejo (referido en el presente documento como **IRP**).



entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”, Título VII “Del patrimonio”, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

- Se efectuó la evaluación de los procesos y/o herramientas que soportan el funcionamiento y estabilidad de los canales electrónicos; y, evaluar el desempeño de las funciones de supervisión y gestión operativa basada en la Metodología SBR; considerando que, el sábado 18 de febrero de 2023, la Superintendencia de Bancos tuvo conocimiento que los sistemas de ATMs, banca móvil, banca web y demás canales electrónicos de las entidades controladas, presentaron indisponibilidades e intermitencias en sus servicios por aproximadamente 5 horas.
- Se evaluaron en diez (10) entidades financieras la liquidez, estructura de fondeo y fuentes de financiamiento, portafolio de inversiones y riesgo de mercado producto de la coyuntura económica de la crisis derivada de la caída de bancos internacionales.
- Se verificó el cumplimiento de la aplicación y cobro de las tasas de interés por parte de los bancos privados. Los resultados de la supervisión fueron comunicados a las entidades financieras controladas de conformidad con el artículo 72 del COMF.
- Se realizó supervisión in situ a la revisión de la cartera de crédito hipotecario a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido por el artículo 2, Capítulo XXIV, Título II, Libro I “Normas para la contratación del seguro de desgravamen obligatorio para los créditos inmobiliarios y de vivienda de interés público e hipotecarios”, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; así como, el “Manual de Políticas y Procedimientos para Desembolsar Operaciones de Crédito”.
- Se efectuaron acciones de control en las compañías de servicios auxiliares, de conformidad con lo dispuesto en el Libro I, Título II, Capítulo IV de la Codificación de las Normas de la SB, que permiten asegurar la prestación de un servicio óptimo, verificando que las entidades de los sectores financieros público y privado garanticen que las compañías de servicios auxiliares presten sus servicios con el respectivo soporte; satisfagan los requerimientos de operación de las entidades financieras; y, cumplan en todo momento y de forma obligatoria con los requisitos y las disposiciones de la JPRF y de la SB, en relación a los bienes o servicios que prestan a las entidades de los sectores financieros público y privado, incluyendo las relacionadas con cargos a los usuarios financieros.
- Se evaluaron los procesos y/o herramientas que soportan el funcionamiento y estabilidad de los canales electrónicos; y, evaluar el desempeño de las funciones de supervisión y gestión operativa basada en la Metodología SBR; considerando que el 21 de octubre del 2023 hubo intermitencia en los canales de servicios de un proveedor relevante y en los canales de servicios de las entidades financieras, relacionado con una compañía de servicios auxiliares operadora de tarjetas de crédito.
- Como medida prudencial para la protección a los usuarios financieros se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 158 del COMF, numerales 158.3 y 158.6<sup>9</sup>, mediante supervisiones a los bancos privados, verificando la aceptación expresa de los clientes, reclamos relacionados, así como el proceso definido por la entidad para el cumplimiento del artículo citado.

<sup>9</sup> Estos artículos hacen referencia a: la obligación de toda entidad integrante del sistema financiera nacional de contar con un Defensor del Cliente; la restitución de oficio de todos los los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros no autorizados por el cliente; y la prohibición de contratar servicios no financieros a través de cajeros automáticos de las entidades del sistema financiero nacional.

**Gráfico 21:** Banca Privada - Proceso de supervisión 2023

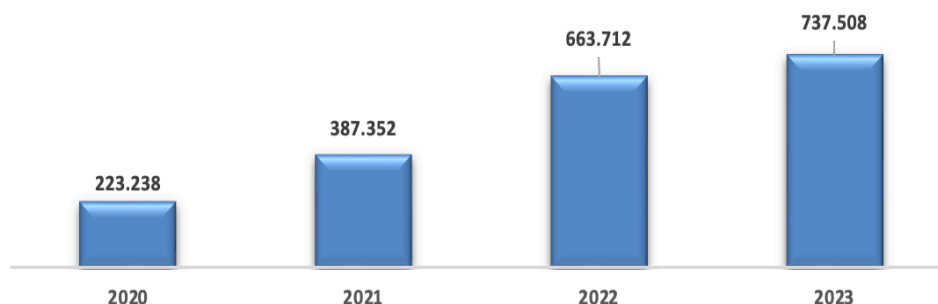


Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

- **Capitalización de Utilidades de las entidades bancarias**

La capitalización de las utilidades en la banca es una medida prudencial, que busca principalmente: i) velar por la estabilidad financiera; ii) solidez patrimonial; iii) resguardo de los depositantes; y, iv) otorgamiento de créditos. En este contexto, la Superintendencia de Bancos dispuso la capitalización de las utilidades de los ejercicios 2020, 2021 y 2022 llegando al 84%, 76% y 67% respectivamente. Disposición que permitió que las entidades bancarias privadas mejoren los niveles de capital tanto para hacer frente a los efectos económicos externos, como para poder crecer en activos ponderados por riesgos.

**Gráfico 22:** Evolutivo utilidades banca privada



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

#### 3.4.4. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 Sector Financiero Público

De conformidad con lo establecido en el artículo 71 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público tiene a su cargo la supervisión y control de las siguientes entidades: Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE), Banco del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN), BanEcuador B.P., Fideicomiso del Fondo Nacional de Garantías, Fideicomiso del Fondo de Liquidez de las Entidades del Sector Financiero Privado y Fideicomiso del Seguro de Depósitos de las Entidades del Sector Financiero Privado.

**Tabla 8:** Listado de Entidades Controladas por la INCSFPU

CATEGORÍA	NRO.
Bancos Públicos	4
Fideicomisos	3
<b>Total de entidades supervisadas por la INCSFPU</b>	<b>7</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

De acuerdo con el Plan Anual de Supervisión 2023, planteado bajo la Metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), y en el marco de las facultades del organismo de control previstas en la Constitución del Ecuador y en el COMF, se consideró el desarrollo de acciones de monitoreo y control, entre las que se destacan las siguientes:

- En todas las entidades financieras públicas se realizó el seguimiento trimestral al cumplimiento de observaciones determinadas en las diferentes supervisiones efectuadas por este organismo de control y el seguimiento a la recuperación de la cartera y a la gestión coactiva.
- Se analizó la metodología de asignación de cupos de los créditos de inversión pública.
- Se realizó la evaluación del proceso de originación, instrumentación y desembolso de créditos de cartera de inversión pública.
- En dos entidades financieras públicas se realizó la evaluación al cumplimiento de créditos según las tasas vigentes emitidas por el Banco Central del Ecuador.
- Evaluación de las operaciones de crédito con una tasa de interés máxima especial para créditos de interés social pertenecientes al segmento microcrédito del 5% de acuerdo con la Resolución Nro. JPRF-F-2022-041.
- Se realizó el seguimiento periódico a los informes de auditoría interna respecto al programa de crédito del 1% a 30 años plazo del segmento microcrédito de una entidad financiera pública.
- En una entidad financiera pública se realizó el seguimiento trimestral a la gestión efectuada para mitigar los riesgos asociados a los negocios fiduciarios.
- Se realizó el seguimiento al cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 4, Capítulo XXIV, Libro II de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Financiera, respecto al seguro de desgravamen de la cartera hipotecaria.
- Se verificó el cumplimiento por parte de las entidades financieras públicas del artículo 158.3 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) respecto a la restitución de oficio de los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros.
- Se verificó el cumplimiento de los límites de las inversiones no privativas conforme lo establecido en el párrafo III: De los límites de las Inversiones no Privativas, Subsección I, Sección X, Capítulo XXXIII: Del Gobierno y Administración del Sector Financiero Público, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Financiera.
- Se evaluó la integridad y valoración de portafolio de inversiones no privativas de una entidad financiera pública.
- Se evaluó la gestión del gobierno corporativo, respecto a la administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.

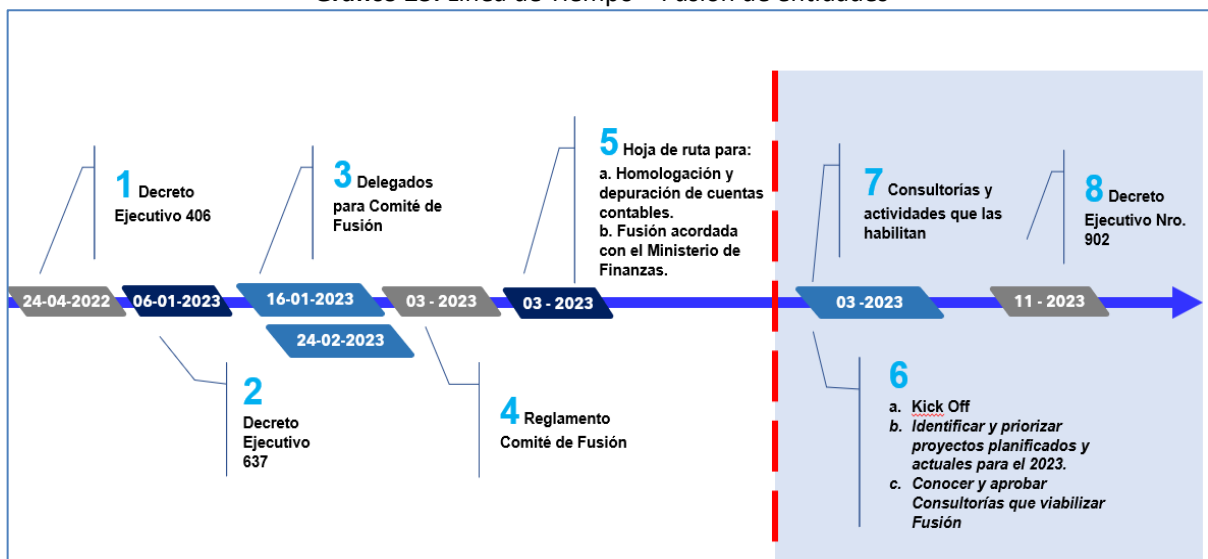
### Fusión de BanEcuador B.P. y Corporación Financiera Nacional CFN B.P.

A través de Decreto Ejecutivo Nro. 406 expedido el 25 de abril de 2022, se dispone la fusión y se establece que los titulares de las entidades sujetas a fusión serán los responsables del proceso de implementación. Se indica que el proceso deberá culminar en el plazo de un año y se deberá coordinar con el Ministerio de Trabajo la elaboración de la nueva estructura y modelo de gestión.

Posteriormente, con Decreto Ejecutivo Nro. 637 de 06 de enero de 2023 se dispone que el proceso de fusión deberá efectuarse hasta el 30 de diciembre de 2024 y se crea el Comité de Fusión con un delegado del Ministerio de Economía y Finanzas más los Presidentes y los Representantes Legales de las dos entidades inmersas en el proceso; así como se dispone coordinar con el Ministerio de Trabajo, la elaboración del Manual de Descripción, Clasificación, Valoración de Puestos de los servidores bancarios.

Finalmente, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 902 de 06 de noviembre de 2023, se suspendió el proceso de fusión hasta que ambas entidades fortalezcan individualmente su patrimonio e indicadores financieros, por lo que se anularon los plazos para la culminación del proceso.

**Gráfico 23: Línea de Tiempo – Fusión de entidades**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### Registro de Datos Crediticios

En el mes de noviembre de 2023 se concluyó el proceso que permite reportar la información de los clientes del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al Registro de Datos Crediticios de manera mensual.

### 3.4.5. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 Sistema de Seguridad Social

Las Entidades Controladas del Sistema de Seguridad Social (ECSS) son las siguientes: (i) Fondos administrados por el IESS, que incluye el Seguro General Obligatorio; (ii) Régimen Especial que incluye al Instituto de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas – ISSFA, Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional – ISSPOL- y el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional; y, (iii) Los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC), distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 9: Número de FCPC por tipología<sup>10</sup>**

TIPO	ADMINISTRACIÓN PRIVADA	ADMINISTRACIÓN BIESS	TOTAL
TIPO I	17	3	20
TIPO II	14	15	29
TIPO III	9	12	21
<b>TOTAL FCPC</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>70</b>

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

A diciembre 2023, el total de afiliados del sistema de seguridad social corresponde a 4,069 millones (4,034 millones a diciembre 2022).

**Tabla 10: Número de Afiliados por Entidad<sup>11</sup>**

ENTIDADES	DIC-22	DIC-23	AFILIADOS/PEA DIC - 22	AFILIADOS/PEA DIC - 23
SCPN	38.260	35.032	0,46%	0,41%
ISSFA	39.991	40.238	0,48%	0,47%
ISSPOL	52.060	57.105	0,62%	0,67%
FCPC	148.955	154.335	1,78%	1,82%
IESS	3.755.707	3.782.504	44,94%	44,54%
<b>Total, ECSS</b>	<b>4.034.973</b>	<b>4.069.214</b>		
<b>PEA nacional</b>	<b>8.357.837</b>	<b>8.492.303</b>		
<b>Total, ECSS/ PEA</b>	<b>48,28%</b>	<b>47,92%</b>		

Nota: Información corresponde al número de afiliados por entidad controlada.

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

El Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023, planteado bajo la Metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), y en el marco de las facultades del organismo de control previstas en la Constitución del Ecuador y normativa legal vigente, consideró el desarrollo de acciones de monitoreo y control, entre las que se destacan las siguientes:

- Evaluación de la gestión operativa y función de supervisión de análisis financiero, órgano máximo de gobierno y órgano ejecutivo respecto de los valores por concepto de administración transferidos IESS-BIESS en el periodo 2018-2022.
- Evaluación del cumplimiento de la aplicación de la resolución SB-2018-349 de 06 de abril de 2018 Norma de Control para la gestión de control integral de la gestión de riesgos.
- Evaluación y determinación del cumplimiento de las disposiciones efectuadas por este organismo de control y la aplicación de las normas para la calificación de idoneidad de los candidatos a Director y Subdirector general, directores provinciales, directores de los seguros que conforman el SGO y director actuarial periodo 2023.
- Análisis de la gestión operativa y órgano ejecutivo, del proceso de recaudación de inversiones privativas por parte del IESS y su correspondiente transferencia al BIESS para el registro y actualización de su cartera de créditos, durante los periodos 2021 y 2022.
- Evaluación de la normativa que se ha implementado por parte de la función de supervisión, órgano máximo de gobierno, dirección ejecutiva, dirección de riesgos; y, de que propuesta se ha efectuado para la gestión operativa área de crédito, en la determinación de la capacidad de endeudamiento del afiliado, jubilado en la concesión de créditos y con los préstamos vigentes.

<sup>10</sup> Conforme la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, subpárrafo III: tipos de Fondos Complementarios Previsionales Cerrados, capítulo XL, se cuenta con los siguientes tipos de FCPC de acuerdo con su monto de activos: Tipo I (entre USD 1 – USD 1.000.000,01), Tipo II (entre USD 1.000.000,01 – USD 10.000.000,00), y, Tipo III (USD 10.000.000,01 – en adelante).

<sup>11</sup> Servicio de Cesantía de la Policía Nacional (referido en el presente documento como **SCPN**); Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (en adelante, **ISSFA**); Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (referido en el presente documento como **ISSPOL**); Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (referido en el presente documento como **FCPC**); Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (en adelante, **IESS**).

- Evaluación de la gestión operativa tesorería, su órgano máximo de gobierno, la dirección ejecutiva, que normativa ha implementado en los procesos de vencimiento para sus inversiones no privativas.
- Evaluación de la normativa expedida por las funciones de supervisión: órgano máximo de gobierno y dirección de riesgos que han implementado para la administración del Fondo de Contingencia.
- Evaluación de las funciones de supervisión del máximo órgano de gobierno; análisis financiero y la gestión operativa relacionada con el proceso contributivo de seguro RIM y fondo de Vivienda al 31 de enero de 2023.
- Evaluación de la sostenibilidad del régimen de transición en el proceso de prestaciones monetarias adoptado, desde su implementación hasta el 30 de junio 2023.
- Evaluación y determinación de la función de supervisión de análisis financiero, órgano ejecutivo, órgano máximo de gobierno y gestión operativa respecto de los proyectos inmobiliarios.
- Evaluación y determinación de la función de supervisión del órgano máximo de gobierno y órgano ejecutivo respecto a las inversiones privativas.
- Evaluación y determinación de la gestión operativa respecto a las inversiones privativas (préstamos quirografarios e hipotecarios) proceso de concesión y recuperación.
- Evaluación y determinación de la función de supervisión y órgano máximo de gobierno, y órgano ejecutivo respecto a los gastos no operacionales.
- Evaluación de inversiones no privativas en cuanto a la posible concentración de inversiones.
- Evaluación al cumplimiento e implementación de las disposiciones de la Supervisión focalizada para verificar el cumplimiento de los procesos establecidos por el IESS en la identificación y registro de la mora patronal, así como evaluar la evolución y estado actual de la mora patronal de una Dirección Provincial del IESS.
- Análisis de la reforma a los artículos 164, 165, 169, 211, 212 y 215 del Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Resolución Nro. C.D. 658)
- Plan de Contingencia de Liquidez del IESS, se dispuso al IESS que en el marco del comité de liquidez IESS – BIESS diseñe e implemente un plan de contingencia para el manejo de la liquidez de cada uno de los seguros administrados por el Instituto. Se realizó reuniones de trabajo en noviembre y diciembre, y se encuentran desarrollando el Plan de Contingencia conforme el Plan de Acción Propuesto.
- Seguimiento a la aplicación del régimen de transición en las entidades controladas de régimen especial.
- Se solicitó a las entidades controladas la remisión de actas aprobadas por el Consejo Directivo, Junta Directiva, además de la Comisión de Inversiones.
- En el último trimestre del año 2023 se elaboró informes de los portafolios de inversiones de los institutos, realizando el seguimiento a la aplicación de la valoración en función del vector de precios proporcionado por la Bolsa de Valores.

#### **3.4.6. Norma de control y metodología de supervisión basada en riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo**

En el año 2023, la Superintendencia de Bancos a través de la Subdirección de Riesgo de Lavado de Activos, realizó la programación anual de supervisión en función del riesgo neto determinado en la metodología de supervisión basada en riesgos (SBR), así como, el desarrollo de actividades que contribuyen al mejoramiento de los procesos de detección de operaciones inusuales por parte de las entidades controladas, entre las que se puede destacar el desarrollo de talleres de capacitación con los oficiales de cumplimiento del sector financiero público y privado, suscripción de convenios de cooperación con otros organismos partícipes en materia de prevención de lavado de activos.

Adicionalmente, el 18 de julio de 2023 con Resolución Nro. SB-2023-01509, se actualizó la norma ARLAFDT con la modificación de lo relacionado a beneficiario final, con lo que se dio cumplimiento a las recomendaciones que dejaron los evaluadores del Foro Global, para lo cual se contó con el aporte técnico del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

La Superintendencia de Bancos ha emitido circulares de aplicación obligatoria para el sistema controlado requiriendo información de matriz ARLAFDT, registro de manuales, controles de billetes de alta denominación y de especies falsas, así como remisión de estructuras de información.

Como parte del proceso de supervisión, se han emitido observaciones respecto a debilidades identificadas, en cuanto a la matriz de autoevaluación del riesgo, procesos de detección de operaciones inusuales, determinación de perfiles de riesgo de clientes, lo cual conlleva a que las instituciones elaboren planes de acción, previamente aprobados por la Superintendencia de Bancos, a fin de implementar las recomendaciones dispuestas.

Es preciso indicar que la Superintendencia de Bancos forma parte de las mesas técnicas convocadas por la Comisión del Régimen Económico y Tributario, y su Regulación y Control de la Asamblea Nacional, en las cuales se revisa el proyecto de reforma integral a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo; como producto de esta participación se remitió a dicha comisión el oficio con observaciones al referido proyecto de ley.

#### **3.4.6.1. Cumplimiento anual del plan de supervisión de riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo**

El equipo de supervisión evaluó que las Políticas de Control y Manuales, Comité y Unidad de Cumplimiento, Oficial de Cumplimiento, Diligenciamiento de Políticas, Evaluación del control interno para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (conozca su cliente, conozca su empleado, conozca su mercado, conozca su corresponsal), Capacitación, Software, se desarrollen y ejecuten con enfoque basado en riesgos. Adicionalmente, se revisó las metodologías de detección y sustentación de operaciones inusuales e injustificadas o sospechosas, lo cual permite corroborar que las entidades controladas cuenten con mecanismos de alto valor técnico para identificar este tipo de transacciones y reporten oportunamente a la UAFFE.

Para la evaluación de los temas mencionados se ha desarrollado procedimientos como: selección y evaluación de muestras de carpeta de los clientes, pruebas de recorridos, modelos de contrastes, revisión de actas de directorio, comités, entrevistas, evaluación de las decisiones respecto de los riesgos identificados, evaluación del proceso y selección de expedientes de los análisis realizados a posibles operaciones inusuales o injustificadas, procesos de debida diligencia, entre otros.

Desde el año 2020, la Subdirección de Riesgo de Lavado de Activos (SRLA), ha desarrollado un total de 41 supervisiones in situ a las entidades controladas conforme el siguiente detalle:

**Tabla 11:** Supervisiones realizadas por año por la SRLA

Año	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Supervisiones	9	9	8	15	41

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

En el marco descrito, durante el año 2023 se ejecutaron 15 supervisiones, cuyo alcance estuvo enfocado principalmente en Metodologías, Gobierno Corporativo, Políticas y Procedimientos, Oficial de Cumplimiento, Controles Internos (Auditoría) y cultura organizacional y capacitación.

Producto de las supervisiones ejecutadas durante el año 2023, se ha identificado que las entidades controladas aplican sistemas de administración de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, conforme lo dispuesto en la normativa vigente, presentando oportunidades de mejora en aspectos relacionados a la calidad de la información, procesos de diligenciamiento de clientes y desarrollo de metodologías de riesgo.

Como parte del proceso de supervisión se implementaron acciones remediales, a través de la imposición de planes de acción para subsanar las debilidades u observaciones detectadas en cada supervisión efectuada.

Las recomendaciones propuestas en los planes de acción han permitido que las entidades controladas afiancen sus políticas, procesos y procedimientos de control; así también, se han presentado avances importantes respecto de la administración del riesgo de lavado de activos, lo que se evidencia en la optimización de las metodologías para determinar los perfiles de riesgo y detectar operaciones inusuales; así como, en la automatización de éstas a través de los sistemas informáticos que son utilizados por las instituciones considerando su tamaño y la complejidad de sus operaciones. El plan de acción es estrictamente monitoreado para evaluar su cumplimiento.

En el caso de identificarse incumplimientos en los procesos de supervisión, de planes de acción o de la norma ARLAFDT, la Superintendencia de Bancos ha tomado las acciones de control al respecto y ha iniciado procesos administrativos sancionadores a las entidades.

#### **3.4.6.2. Convenios de cooperación vigentes para la gestión de riesgos y prevención de lavado de activos**

La Superintendencia de Bancos ha suscrito varios convenios de cooperación interinstitucional, a saber:

- **Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Banco Central del Ecuador (BCE), Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS).**

Este Convenio de Cooperación Interinstitucional tiene por objeto establecer actividades conjuntas, para que en el ámbito de sus competencias y atribuciones, las partes Intervinientes coordinen acciones encaminadas al fortalecimiento del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos; para lo cual, se intercambiará información con especial énfasis en billetes de valor de cincuenta dólares (USD 50) y de cien dólares de los Estados Unidos de América (USD 100), denominados para este objetivo como “Billetes de Alta Denominación”; información que será procesada para la generación de reportes e informes de análisis financieros y riesgos relativos a la detección de actividades inusuales por parte de las instituciones intervinientes.

- **Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero y Económico.**

Este convenio tiene por objeto la cooperación, colaboración y asistencia recíproca, tendiente a fortalecer el sistema de prevención de lavado de activos en el sistema financiero; principalmente en los aspectos que se detallan a continuación:

- a. Intercambio de información, mejores prácticas y experiencias institucionales, respecto a la prevención del lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo, conforme las competencias y controles que cada entidad ejerce sobre los sectores financiero público y privado de acuerdo con la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del



Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, el Código Orgánico Monetario y Financiero; y, demás disposiciones legales concernientes.

- b. Intercambio de información para las actividades de supervisión y control dentro del ámbito de competencia de cada institución.
- c. Coordinación y apoyo para temas de capacitación, asistencia técnica en áreas de mutuo interés de acuerdo con la Ley, pudiendo para el efecto suscribir convenios específicos.

- **Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador**

Este convenio tiene por objeto viabilizar la ejecución del Programa Integral de Control y Prevención de Lavado de Activos en el Sistema Financiero, diseñado por la autoridad de control. Actualmente este convenio se encuentra en revisión para ser actualizado.

### 3.4.6.3. Cooperación Internacional para la gestión de riesgos y prevención de lavado de activos

- **Entrevistas - Convención de la Naciones Unidas Contra la Corrupción (UNCAC)**

Mediante Oficio Nro. MREMH-DDHP-2023-0666-O de 05 de noviembre de 2023, el Director de Derechos Humanos y Paz del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, convocó a la participación de la Superintendencia de Bancos (SB) en las reuniones con los expertos evaluadores de Honduras y Tailandia.

En este sentido, con fecha 06 de noviembre de 2023, el subdirector de Riesgos de Lavado de Activos fue el delegado para participar en las reuniones con los expertos evaluadores de Honduras y Tailandia, sobre la aplicación de la Convención de la Naciones Unidas Contra la Corrupción (UNCAC), que consiste en el envío por parte de Ecuador de la “Lista Amplia de Verificación para la Autoevaluación”, a la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD).

Conforme la agenda propuesta, la Superintendencia de Bancos participó en las entrevistas técnicas para tratar los artículos 14, 52 y 58, en esta reunión participaron además delegados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Unidad de Análisis Financiero y Económico.

La dinámica de las entrevistas se desarrolló bajo la metodología de preguntas y respuestas, constituyendo un espacio para despejar dudas o brindar aclaraciones por parte de la delegación ecuatoriana a los evaluadores.

- **Cooperación Internacional – Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)**

En el marco de la cooperación internacional y la reciprocidad con el GAFILAT, la Superintendencia de Bancos, contribuyó con el aporte de un experto técnico para que participe dentro del proceso de evaluación mutua del Estado Plurinacional de Bolivia, es así que se designó al subdirector de Riesgos de Lavado de Activos, como parte de este proceso que ha durado aproximadamente un año, el delegado de la SB participó de manera presencial en la reunión denominada visita in situ en abril de 2023 en Bolivia, de manera virtual en la reunión cara a cara en Argentina y participó en el plenario de representantes del GAFILAT, en la cual se defenderá y aprobará el informe de evaluación mutua de Bolivia.

- **Reunión visita In Situ Foro Global**

Del 10 al 12 de octubre de 2023, se llevó a cabo la visita in situ de los evaluadores del Foro Global, por lo cual el Servicio de Rentas Internas solicitó que participen delegados de la Superintendencia de Bancos en la fase de entrevistas. En lo que corresponde a la Superintendencia de Bancos, se presentó el proceso de supervisión con enfoque basado en riesgos y el proceso administrativo sancionador.

#### **3.4.6.4. Talleres y capacitaciones realizadas con las entidades controladas para la gestión de riesgos y prevención de lavado de activos**

- **Taller “Capacitación lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva”**

Dentro de los procesos de Supervisión que se han desarrollado a las entidades controladas en cumplimiento del PAS 2023, se han identificado deficiencias en lo relacionado a la implementación metodológica de la matriz de riesgos ARLAFDT, perfil de comportamiento, perfil transaccional, riesgo neto del cliente; así como, la metodología para identificar operaciones inusuales e injustificadas o sospechosas.

De otra parte, se determinó que se requiere ampliar las capacidades de los Oficiales de Cumplimiento de las entidades controladas en lo relacionado a sanciones financieras dirigidas de los listados del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.

En lo referente a organizaciones sin fines de lucro, se ha visto la necesidad de reforzar los conocimientos de los oficiales de cumplimiento en cuanto a las consecuencias no deseadas en la aplicación de estándares internacionales, por lo que se requiere insistir en que las medidas dispuestas en la norma ARLAFDT, relativas a solicitar el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones de la UAFE a las Organizaciones Sin Fines de Lucro, solamente tienen alcance a las que han suscrito el convenio básico de funcionamiento con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

En este sentido la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, realizó el primer taller presencial los días 20 y 21 de septiembre de 2023, dirigido a oficiales de cumplimiento de los bancos públicos y privados y a los miembros del Subcomité de Supervisión del CONALAFDT. El taller desarrollado se denominó “*Capacitación Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva*”, y tuvo una duración de 16 horas, en la cual se capacitó aproximadamente a 90 personas, entre oficiales de cumplimiento de la banca pública y privada y funcionarios públicos de las entidades que pertenecen al subcomité de supervisión del CONALAFDT.

- **“Taller internacional de prevención de lavado de activos”**

Los días 26 y 27 de octubre de 2023, la Subdirección de Riesgos de Lavado de Activos con la coordinación y participación del Departamento del Tesoro de Estados Unidos desarrolló el “*Taller Internacional de Prevención de Lavado de Activos*” en la cual participaron alrededor de 60 funcionarios de las Unidades de Cumplimiento de los Bancos Públicos y Privados; así como, miembros de Subcomité de Supervisión del CONALAFDT. Finalmente, en noviembre del presente año, se realizó una capacitación virtual con los oficiales de cumplimiento de la banca privada, donde se despejaron dudas acerca de la aplicación de sanciones financieras dirigidas de las resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.

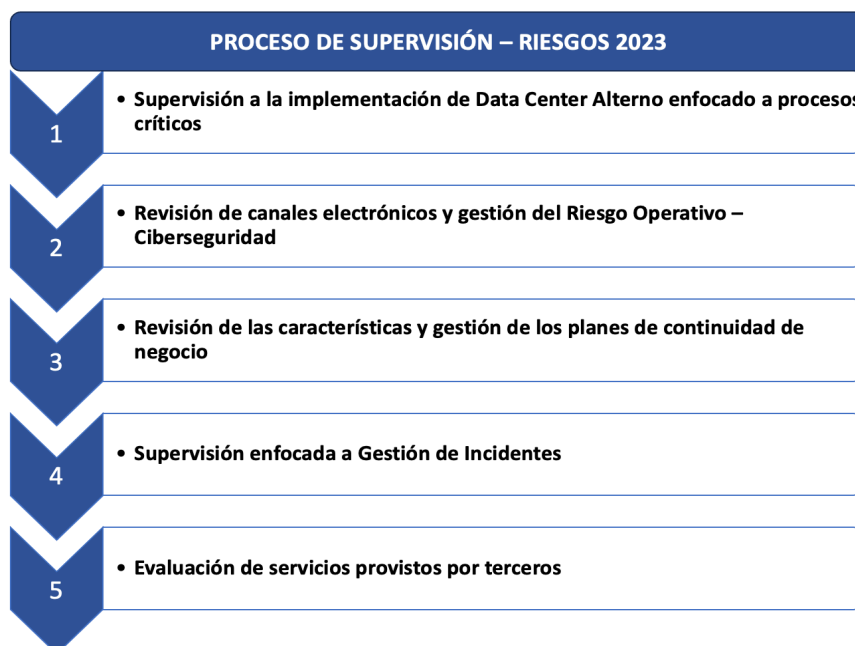
### 3.4.7. Cumplimiento al Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 - Riesgos Operativos

De acuerdo con el Plan Anual de Supervisiones 2023 y lo establecido en el artículo 71 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios (INRE) tiene como parte de sus funciones y responsabilidades la Supervisión in situ sobre Gestión de los Riesgos Operativos en las Entidades Financieras Públicas, Privadas y de Seguridad Social. Es así como durante el año 2023 se establecieron 15 supervisiones en el Plan Anual de Supervisión 2023, adicional a supervisiones no programadas, llegando a un total de 35, con un cumplimiento del 100%.

El Plan Anual de Supervisión 2023, planteado bajo la Metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) y en el marco de las facultades del organismo de control previstas en la Constitución del Ecuador y en el COMF, consideró el desarrollo de las acciones de monitoreo y control de la Gestión de los riesgos operativos relacionados con los factores de procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos, entre las que se destacan las siguientes:

- Durante este período, el 18 de febrero de 2023 se produjo una interrupción de los servicios prestados por un proveedor tecnológico debido a una falla eléctrica. Proveedor que brinda una amplia variedad de servicios al sector financiero, abarcando tanto a entidades bancarias como a empresas de servicios auxiliares, por lo que se llevó a cabo supervisiones en 10 entidades bancarias y dos compañías de servicios auxiliares para revisar las acciones que las entidades ejecutaron por este incidente. Como resultado de estas supervisiones se emitieron observaciones hacia el fortalecimiento del sistema de gestión de continuidad del negocio y gestión de incidentes.
- En el segundo semestre del año 2023, se planificó 3 supervisiones focalizadas para la revisión de tres temas que son de relevancia: gestión de incidentes, funciones de supervisión y planes estratégicos de tecnología. Se realizó la supervisión para revisar las Compañías de Servicios Auxiliares que prestan los servicios de la actividad significativa de Tarjetas de Crédito.
- También se ejecutaron supervisiones de Gestión de Riesgos y Continuidad del Negocio, como seguimiento al incidente de febrero ocasionado por fallas eléctricas. Así también, se presentó un incidente el 21 de octubre de 2023 en la autorización con tarjetas, por lo que fue necesario realizar una supervisión in situ. Como resultado de estas supervisiones se observó la separación funcional y tecnológica.

**Gráfico 24:** Riesgo Operativo - Proceso de supervisión 2023



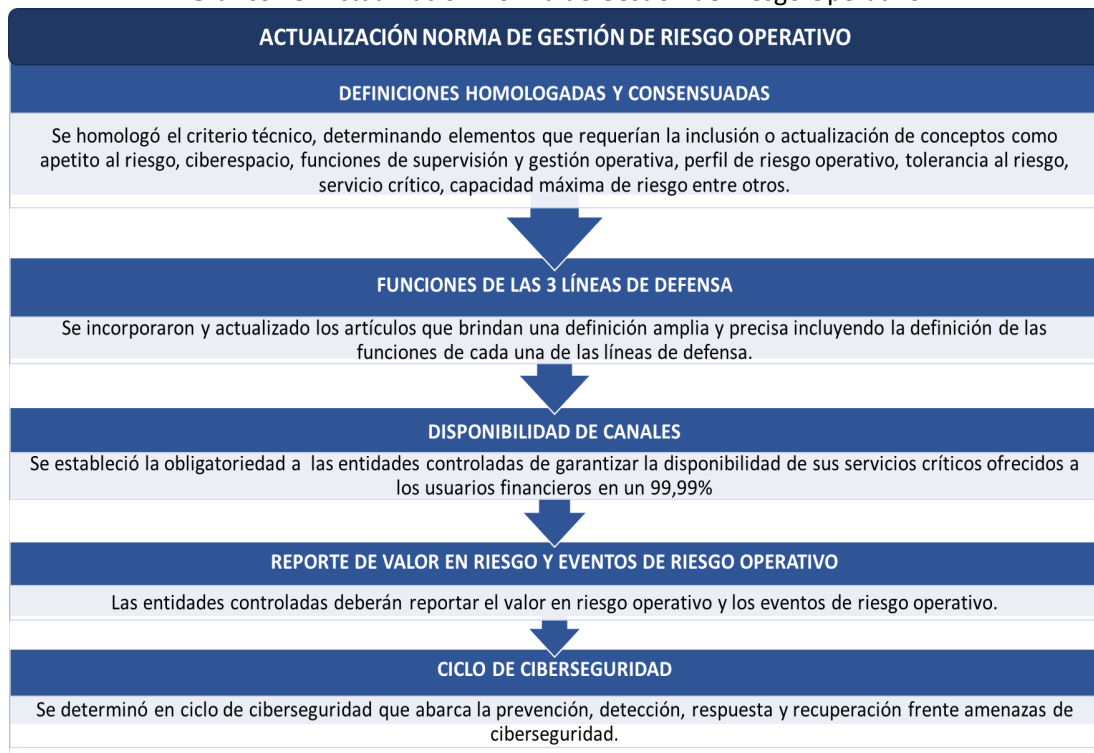
Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

Producto de las supervisiones ejecutadas durante el año 2023, se ha identificado que si bien las entidades controladas mantienen Sistemas de Gestión de los Riesgos Operativos conforme lo dispuesto en la normativa vigente. Sin embargo, presentan debilidades y oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la aplicación de controles de Seguridad de la Información, Gestión de Incidentes, Continuidad del Negocio y de Servicios Provistos por Terceros.

### Revisión y Actualización de la Norma de Gestión de Riesgo Operativo

Conforme las facultades del ente de control, durante el año 2023, se gestionó la revisión, actualización y aprobación de la Norma para la Gestión de Riesgos Operativos formalizada con Resolución Nro. SB-2023-01901 de 12 de septiembre de 2023, orientada a mantener una norma alineada con la estrategia institucional soportada en estándares y mejores prácticas internacionales, efectuada dentro de un marco participativo interno y externo por parte de las entidades controladas.

**Gráfico 25: Actualización Norma de Gestión de Riesgo Operativo**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.4.8. Cumplimiento del Plan Anual de Supervisión (PAS) 2023 a entidades en liquidación

Las entidades que controla la Dirección de Liquidación, a nivel de categoría, son las siguientes:

**Tabla 12: Entidades controladas por la Dirección de Liquidaciones**

BANCOS	4
MUTUALISTAS	1
SOCIEDAD FINANCIERA	2
FONDOS	5
UNIDAD DE GESTIÓN Y REGULARIZACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

En base al PAS de la Dirección de Liquidación, las entidades con procesos de supervisión focalizada fueron las siguientes:

**Tabla 13:** Entidades en proceso de supervisión focalizada

BANCOS	3
MUTUALISTAS	2
SOCIEDAD FINANCIERA	0
FONDOS	4
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

Durante el año 2023, concluyó el proceso liquidatorio y se declaró la extinción del FCPC de Cesantía de los Servidores de la Función Legislativa.

### 3.5. Pilar III: Generación de Sistemas Financieros Inclusivos

#### Acciones para el fortalecimiento de la Inclusión Financiera

Los pilares que sustentan los sistemas financieros inclusivos son: el acceso a sus productos y servicios, su uso, la educación para que su utilización sea adecuada y, la protección al consumidor, los cuales permiten proteger el bienestar financiero de los ciudadanos a partir del cuidado a las finanzas personales, familiares y colectivas. Las acciones de fortalecimiento están encaminadas a comprender no solo aspectos generales de la realidad ecuatoriana en estas materias, sino la situación, con respecto a estas, de grupos históricamente excluidos.

De esta manera, la Superintendencia de Bancos en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025, establece como objetivo estratégico a la Inclusión Financiera, a través de la implementación de cuatro pilares: Acceso, Uso, Protección al Consumidor, y, Educación Financiera.

#### 3.5.1. Acceso

El acceso a servicios financieros corresponde a: i) productos y servicios financieros diseñados por las instituciones financieras en función de la población; y, ii) la brecha tecnológica.

Un amplio acceso tecnológico a los servicios financieros coadyuva a:

- La reducción de los costos de transacción
- El incremento de la confianza del usuario
- La mejora en la seguridad transaccional
- El ahorro
- Una mayor cultura financiera y facilita el acceso a los productos bancarios.

**Tabla 14:** Canales de atención a nivel geográfico a diciembre 2023

Región	Oficinas	ATM'S	CNB'S	POS	Cajas	Botones de Pago	Total
Insular o Galápagos	7	17	56	474	70		624
Oriental o Amazonía	64	148	1.996	1.115	1.474		4.797
Sierra o Interandina	634	2.300	16.804	73.905	34.333		127.976
Costa o Litoral	649	2.477	21.380	51.207	30.717		106.430
						8.220	8.220
<b>Total General</b>	<b>1.354</b>	<b>4.942</b>	<b>40.236</b>	<b>126.701</b>	<b>66.594</b>	<b>8.220</b>	<b>248.047</b>

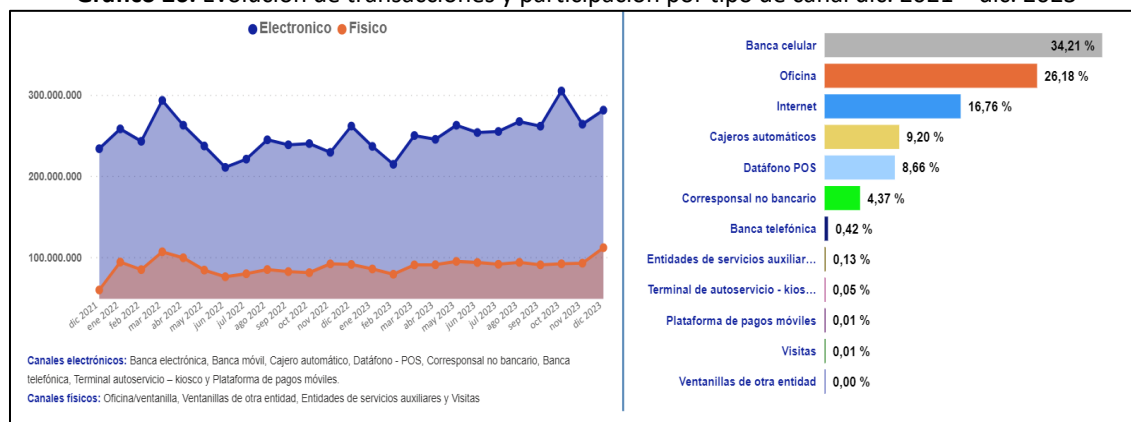
Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

A diciembre de 2023, se identificaron 248.047 puntos de atención de las diferentes entidades controladas a nivel nacional, a través de los cuales se brindan servicios financieros, mediante oficinas, cajeros automáticos (ATM's), terminales de puntos de venta (POS), Corresponsales No Bancarios (CNB's) y cajas, distribuidos en el país.

### 3.5.2. Uso

Durante el período diciembre 2021 a diciembre 2023, la banca celular, atención por oficina, e internet, fueron los canales más utilizados por los usuarios financieros ocupando el 77,15%; el cajero automático se encuentra en cuarto lugar con el 9,20%, el datáfono POS con el 8,66%, el corresponsal no bancario con 4,37% y la banca telefónica, entidades de servicios auxiliares, terminal de autoservicios, visitas, ventanillas de otra entidad y plataforma de pagos móviles en conjunto ocupan el 0,62% de participación de los distintos tipos de canal.

**Gráfico 26: Evolución de transacciones y participación por tipo de canal dic. 2021 – dic. 2023**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.5.3. Protección al consumidor

Dado que la educación es básica para que el consumidor conozca y ejerza sus derechos, la Superintendencia de Bancos ha incorporado iniciativas de educación financiera orientadas a articular a la ciudadanía al acceso y uso del sistema financiero formal con el fin de que conozca de forma transparente y efectiva su funcionamiento, los productos y servicios financieros formales, la prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso a los clientes, privacidad de datos, mecanismos para la resolución de consultas, quejas y reclamos y sobre todo toma de decisiones informadas.

Para asegurar la protección de los derechos del consumidor constantemente se realizan actualizaciones a la normativa interna. Esto permite contar con una legislación enfocada en la protección y defensa de los derechos e intereses del consumidor financiero, así como de los productos y servicios que prestan las entidades de los sectores financieros público y privado. La actualización normativa también ha sido orientada a los beneficiarios de las prestaciones y servicios que brinda el Sistema de Seguridad Social. Uno de los principales propósitos de la continua revisión de la normativa es garantizar la inclusión financiera, la previsión de prácticas fraudulentas y/o prohibidas, y la facilitación del ejercicio de sus derechos mediante herramientas jurídicas que propicien la seguridad jurídica en las relaciones que se mantienen entre usuarios y las entidades de los sectores financieros público, privado y de seguridad social.

A continuación, se señalan las principales acciones realizadas en el marco de la protección al consumidor:

#### a) Marco Legal

La Superintendencia de Bancos durante el año 2023, en lo relacionado al marco legal de protección al consumidor, efectuó las siguientes reformas:

Mediante Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023, se reformaron los siguientes capítulos del título XIII de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos:

- ❖ **De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social**, el cual, tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores financieros tanto en el sector público como en el privado del sistema financiero nacional, así como de los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social. Esto se realiza con el propósito de asegurar la inclusión financiera:
  - Se establece la obligación de que las instituciones financieras incluyan firmas de responsabilidad en las respuestas y atención a reclamos o quejas.
  - Reduce el plazo de atención de reclamos originados por operaciones relacionadas con transacciones internacionales de 60 a 40 días y se mantiene la atención de 15 días para reclamos nacionales.
  
- ❖ **De la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención de Reclamos**, cuyo propósito es el regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios de atención de reclamos de las entidades de los sectores financieros público y privado. Esta modificación contempla lo siguiente:
  - Restitución de oficio
  - Acreditación rápida
  - Suspensión de cobros
  - Contratos obligatorios

Mediante Resolución Nro. SB-2023-0828 de 19 de abril del 2023, se reformó la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, con el propósito de establecer las responsabilidades, obligaciones y restricciones del Defensor del Cliente en las instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos. Las disposiciones contempladas en esta resolución se aplican al desempeño en las funciones de los Defensores al Cliente en entidades pertenecientes tanto al sector financiero público como al privado, las cuales están sujetos a la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

#### b) Trato justo

Durante el año 2023 se actualizó el manual de prevención de actividades financieras no autorizadas, cuyo propósito es determinar a las personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero nacional y captan recursos de terceros o realizan, en forma habitual, las actividades financieras definidas en el artículo 143 del Código Orgánico Monetario y Financiero, sin previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

Dentro del proceso de prevención, durante el año 2023 se identificaron 90 alertas, mismas que fueron reportadas a la Fiscalía General del Estado y demás autoridades correspondientes sobre entidades no

autorizadas para el ejercicio de actividades financieras. Es preciso indicar que se trabaja de manera mancomunada con la ciudadanía con el fin de detectar posibles entidades no autorizadas.

Adicionalmente, este organismo de control mantiene actualizado el Catastro Público de Entidades Autorizadas, el cual puede ser de acceso público a través de la página web institucional, en la que también se encuentra información sobre la calificación de riesgo de las entidades controladas, y los indicadores de solvencia y liquidez.

### c) Confidencialidad y protección de datos

Durante el 2023, en el perfil oficial de la Superintendencia de Bancos de las redes sociales X (Twitter), Facebook e Instagram se efectuaron 644 publicaciones sobre Educación Financiera las cuales tuvieron un total de 656.197 visualizaciones. En materia de ciberseguridad se realizaron 60 publicaciones en cada red social las cuales obtuvieron 53.963 visualizaciones; y sobre Detección y Prevención de Delitos Financieros se efectuaron 41 publicaciones que alcanzaron 38.108 visualizaciones.

Además, se impulsaron campañas comunicacionales sobre: educación financiera, ciberseguridad, y detección y prevención de delitos financieros para proporcionar a la ciudadanía herramientas para la toma de decisiones informadas. Lo expuesto, da constancia de la prevención que realiza la Superintendencia de Bancos para proteger efectivamente los datos de los usuarios financieros y la confidencialidad que requieren los mismos ante posibles amenazas a las que la ciudadanía que se encuentra expuesta a diario.

**Gráfico 27:** Alcance de campañas comunicacionales inclusión financiera y protección al consumidor



Fuente: Superintendencia de Bancos (2023)

### d) Transparencia

En relación con el componente de Transparencia, la Superintendencia de Bancos estableció acuerdos interinstitucionales para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública. Adicionalmente, durante el año 2023, se cumplió de manera continua con lo estipulado en la LOTAIP.

### e) Atención al usuario financiero

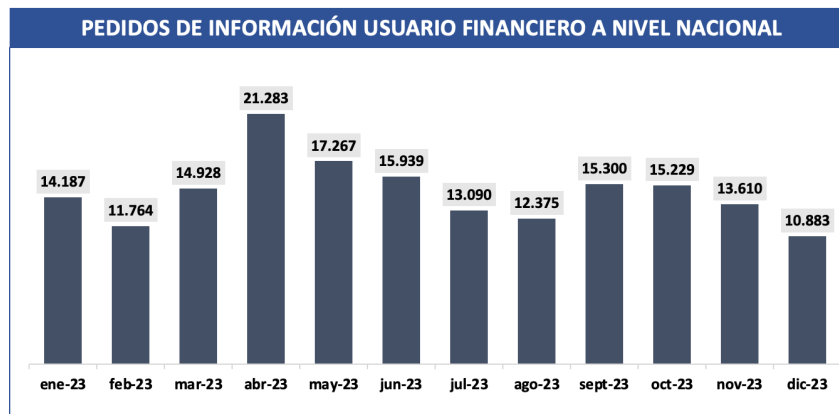
La Superintendencia de Bancos ha enfocado sus esfuerzos en mejorar la atención al usuario financiero a través de plataformas digitales, con el objetivo de asegurar procesos eficientes y oportunos, lo cual es especialmente importante en un contexto donde la tecnología desempeña un papel cada vez más relevante en la vida cotidiana de las personas.



En cuanto a la atención al usuario financiero proporcionada por la Superintendencia de Bancos: durante el período de enero a diciembre de 2023, se llevaron a cabo un total de 175,855 interacciones a nivel nacional, mediante canales físicos y digitales que la Superintendencia de Bancos tiene disponibles.

Del total de atenciones, 116.711 (66%) corresponden al canal presencial en lo relacionado a consultas verbales e ingresos de documentación externa. De las 59.144 (34%) son atenciones no presenciales, estas fueron realizadas a través de consultas verbales, activaciones, Reportes de Datos Crediticios (virtuales), Certificación de Titulares de Cuentas Corrientes, entre otros, los cuales están disponibles al público mediante los canales telefónico y de correo electrónico.

**Gráfico 28:** Atención al Usuario Financiero



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

Es oportuno destacar que conforme al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041, emitido el 10 de abril de 2018, la Superintendencia de Bancos evalúa los niveles de satisfacción de los usuarios externos mediante encuestas sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos, en aplicación de la metodología establecida en dicha norma. Esta evaluación considera diversos parámetros como la disponibilidad y prontitud de respuesta, el tiempo de espera, los requisitos solicitados, la accesibilidad física y de información, así como la cortesía y profesionalismo del personal de servicio público.

Los resultados obtenidos durante el periodo de enero a diciembre de 2023 indican que los usuarios expresaron un nivel de satisfacción del 98.16% respecto a los servicios proporcionados por la Superintendencia de Bancos.

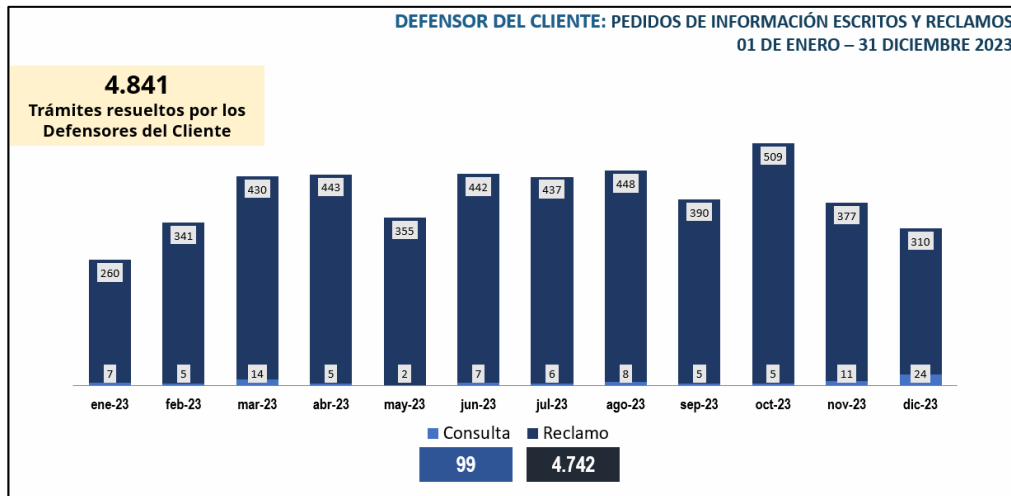
Este organismo de control resuelve consultas y reclamos que presentan los usuarios financieros en contra de las entidades controladas. Es así como, durante el mismo periodo, se atendieron a nivel nacional un total de 3,107 trámites, de los cuales 735 corresponden a consultas y 2,372 a reclamos administrativos.

### Información relacionada a procesos de Defensor del Cliente

#### Gestión Defensor del Cliente

En el período de enero a diciembre de 2023, las consultas y reclamos atendidos por el Defensor del Cliente suman un total de 4.841 atenciones, de las cuales el 98% corresponde a reclamos y el 2% a consultas. Del total de estos reclamos el 77% se atendieron de manera favorable para el usuario financiero, el 13% de manera no favorable y el 10% por no comparecencia.

**Gráfico 29: Atenciones Defensor del Cliente**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### Selección y designación del Defensor del Cliente

En un acto solemne, que se dio simultáneamente en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca e Ibarra el 16 de noviembre de 2023, se realizó la posesión a los nuevos Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas que ejercerán sus funciones hasta el año 2025.

La Superintendencia de Bancos, instó a los usuarios de la banca pública y privada a gestionar sus reclamos, consultas, quejas y conflictos a través de los Defensores al Cliente designados. Los funcionarios tienen la obligación de brindar un servicio de atención de manera ágil y efectiva.

En el acto de posesión que se llevó a cabo con las principales autoridades de la Superintendencia Bancos y veedores del concurso, se entregaron las resoluciones físicas de las designaciones de los Defensores del Cliente, cuyas principales atribuciones son las de ser un mediador y conciliador entre el usuario y la institución financiera. El Defensor del Cliente es un facilitador para la solución de conflictos en favor de la protección de los derechos e intereses de los usuarios financieros.

Los nombres y contacto de los Defensores del Cliente se encuentran disponibles en nuestra página web [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec).

#### 3.5.4. Educación Financiera

La Superintendencia de Bancos y la Corporación Andina de Fomento (CAF) firmaron en mayo de 2023 un Convenio de Cooperación Técnica. Dicho convenio tiene como objetivo implementar la reforma a la norma de educación financiera para el fortalecimiento de la protección al consumidor financiero, basados en innovación, inclusión y sostenibilidad con enfoque inclusivo en base en las mejores prácticas internacionales, nuevos paradigmas regulatorios y mejoras en torno a la educación financiera, el cual se contempla en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2023-2027 y la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

En ese contexto, el 19 de diciembre de 2023 se aprobó la Resolución Nro. SB-2023-2637: Norma de las Iniciativas y/o Programas de Educación Financiera por parte de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos. El objetivo de este cuerpo normativo es establecer los principios y lineamientos que estas entidades deben considerar para el diseño, desarrollo, implementación y

evaluación de sus iniciativas y/o programas de educación financiera; así como, la información que deberán remitir en forma periódica y estandarizada.

Asimismo, como producto del trabajo conjunto entre la Superintendencia de Bancos y la CAF se produjo un cambio de paradigma en el enfoque relacionado a la educación financiera, sobre:

- Diseños de programas efectivos, los cuales propenden a no solo instruir conceptos financieros, sino que también fomentar la comprensión de riesgos, derechos y responsabilidades del usuario, elevando así los estándares de protección en el ámbito financiero y la toma de decisiones de manera informada dejando atrás los requerimientos cuantitativos en forma taxativa y exigente.
- Nuevos paradigmas regulatorios, economía conductual y medición del índice de bienestar financiero conforme la metodología desarrollada por la Red Internacional de Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (“OCDE”).
- La evolución del concepto de educación financiera hacia la economía conductual, la cual pone en el centro de la escena al “bienestar financiero”<sup>12</sup>.
- La creación de índices específicos para medir el bienestar financiero, los cuales permiten evaluar de manera más adecuada el impacto de los programas educativos y las políticas regulatorias en la vida financiera de las personas. De esta manera es posible evaluar el impacto de la educación financiera en una persona (poniendo énfasis en la economía conductual).
- La implementación de las acciones definidas en torno a las áreas de política de la ENIF las cuales se enfocan en resolver los problemas de acceso, uso y calidad de los servicios financieros para segmentos específicos de la población identificada como vulnerable.

De esta manera se amplía la comprensión y efectividad de dichos programas, a la par que se proporciona un marco para adaptar estrategias encaminadas a mejorar de manera continua la situación financiera de los usuarios. Esta inclusión no solo fortalece la protección del usuario financiero, sino que también fomenta una cultura de bienestar y estabilidad económica, la cual es fundamental para el desarrollo sostenible de una sociedad financieramente resiliente.

Finalmente, durante el 2023 se coordinó la capacitación a las entidades controladas y al personal interno de la institución. Adicionalmente, se realizó el diseño e implementación de una encuesta de línea base a la población beneficiaria y una prueba piloto del levantamiento de información acerca de iniciativas y programas de educación financiera que poseen actualmente las entidades controladas.

Concomitantemente, la Superintendencia de Bancos desarrolló e implementó diversos programas de Educación Financiera presencial y virtual. Las acciones emprendidas hasta diciembre de 2023 comprenden talleres brindados en la sala lúdica de la SB, visitas a comunidades, colegios, universidades, entre otros. Asimismo, se ha dado continuidad a los convenios con universidades y radios para mantener un programa de educación financiera en línea que cuenta con 10 herramientas financieras que están al alcance de la ciudadanía en nuestra plataforma a través del portal web.

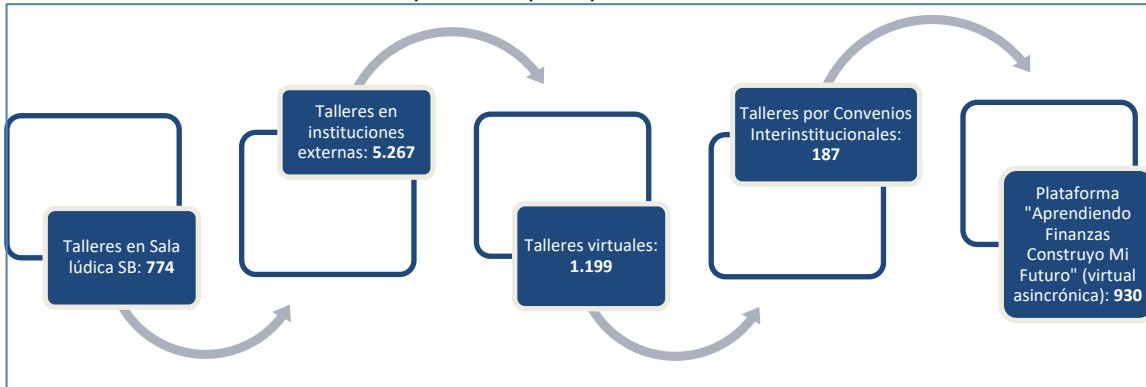
La Superintendencia de Bancos entre enero y diciembre de 2023 realizó 131 capacitaciones con un alcance de 7.427 personas. Adicionalmente, 930 ciudadanos fueron capacitados utilizando la plataforma virtual del portal institucional web de la SB (capacitación asincrónica virtual). En total, se capacitaron un total de 8.357 personas capacitadas en el año.

---

<sup>12</sup> Bienestar financiero, conforme la definición de la CAF es: “*el estado en el cual una persona puede cumplir satisfactoriamente sus obligaciones financieras actuales, puede sentirse segura acerca de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permiten disfrutar de la vida*”.

Con relación al tipo de capacitación asincrónico, bajo modalidad virtual, la misma se encuentra disponible dentro del portal institucional web, y su acceso es libre y gratuito para niños, jóvenes y adultos. El portal cuenta con tres programas especializados: 1) Mis primeros ahorros, educación financiera para niños, 2) Planeando mi futuro, educación financiera para jóvenes y 3) Finanzas para la vida, educación financiera para adultos.

**Gráfico 30: Personas capacitadas por tipos de acciones Educación Financiera**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.6. Pilar IV: Marco legal y regulatorio

Las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos durante el año 2023 fueron las siguientes:

**Tabla 15: Normas de Control emitidas por la Superintendencia de Bancos**

Nro.	Asunto	Comentario
1	Normas para la calificación de idoneidad de los candidatos a Director y Subdirector General, Directores Provinciales, Directores de los seguros que conforman el Seguro General Obligatorio y Director actuarial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Resolución Nro. SB-2023-0072 de 13/01/2023
2	Fe de erratas de la resolución Nro. SB-2022-0369, de 7 de marzo del 2022, respecto del catálogo de cuentas del IESS.	Resolución Nro. SB-2023-0375 de 17/02/2023
3	Evaluación de la idoneidad y capacidad de las personas con propiedad patrimonial con influencia, directivos y administradores; y, las disposiciones generales tercera y cuarta del capítulo II "Prohibición constitucional para las entidades financieras, sus principales accionistas y miembros del directorio, de ser titulares de acciones o participaciones en empresas ajenas a la actividad financiera".	Resolución Nro. SB-2023-0749 de 06/04/2023
4	Reforma al "Catálogo único de cuentas para uso de las entidades de los sectores financieros público y privado" para la habilitación de la Subcuenta 290105 "Intereses Recibidos por Anticipado" para la Corporación Financiera Nacional.	Resolución Nro. SB-2023-0750 de 06/04/2023
5	Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos	Resolución Nro. SB-2023-0828 de 19/04/2023
6	Conocimiento de las observaciones efectuadas por el despacho de la Superintendencia de Bancos a las propuestas de resoluciones que reforman la Norma de Control de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas sujetas al control de la Superintendencia de Bancos.	Resolución Nro. SB-2023-0829 de 19/04/2023
7	Reforma a la Resolución Nro. SB-2014-823 de 24 de septiembre de 2014, referente al plazo entrega de los estados financieros mensuales emitidos por los institutos que integran el Sistema Nacional de Seguridad Social.	Resolución Nro. SB-2023-1274 de 20/06/2023
8	Reforma a la Norma de control para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT).	Resolución Nro. SB-2023-01509 de 18/07/2023
9	Norma de Control para determinar la presunción de existencia de un grupo financiero; y, Norma para la consolidación y/o combinación de estados financieros para las entidades de los sectores financieros público y privado.	Resolución Nro. SB-2023-01510 de 18/07/2023
10	Reforma al "Catálogo único de cuentas para uso de las entidades de los sectores financieros público y privado" - Diferimiento Extraordinario de Provisiones.	Resolución Nro. SB-2023-01586 de 31/07/2023

Nro.	Asunto	Comentario
11	Reforma a los artículos del 28 al 36 del Capítulo I “Norma de control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito, y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos” (tarjeta prepago)	Resolución Nro. SB-2023-01750 de 17/08/2023
12	Sustituir la Norma de control para la gestión del riesgo operativo.	Resolución Nro. SB-2023-01901 de 12/09/2023
13	Reforma para la aplicación de la Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiera público y privado y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados (Proceso de restitución de oficio)	Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27/10/2023
14	Proyecto de reforma a la Resolución Nro. SB-2023-01901 con la que se emitió el Capítulo V “Norma de control para la gestión del riesgo operativo”.	Resolución Nro. SB-2023-02343 de 13/11/2023
15	Reforma a la Norma para la apertura y cierre de la cuenta básica ofertada por las entidades del sector financiero privado y público	Resolución Nro. SB-2023-02359 de 15/11/2023
16	Dejar sin efecto la Resolución Nro. SB-2023-02359 (Norma de cuenta básica)	Resolución Nro. SB-2023-02403 de 17/11/2023
17	Agregar el Capítulo VI, Norma de calificación, supervisión y control para las entidades de Servicios Financieros Tecnológicos; y, de la emisión de la licencia para el ejercicio de las actividades Fintech de las Sociedades Especializadas de Depósitos y Pagos Electrónicos.	Resolución Nro. SB-2023-02416 de 21/11/2023 Reformada con Resolución Nro. SB-2023-02594 de 18/12/2023
18	Sustituir el Capítulo I, Normas para la calificación, declaración de inhabilidad y remoción de los miembros del Consejo Directivo del IESS; y, sustituir el Capítulo II, Normas para la calificación de idoneidad de los candidatos a director y subdirector general, directores de los seguros que conforman el seguro general obligatorio y director actuarial del IESS.	Resolución Nro. SB-2023-02436 de 24/11/2023
19	Norma de control para la aplicación del procedimiento sancionador por parte de la Superintendencia de Bancos.	Resolución Nro. SB-2023-02502 de 30/11/2023
20	Reforma del Catálogo único de cuentas para uso de las entidades de los sectores financieros público y privado.	Resolución Nro. SB-2023-02503 de 30/11/2023
21	Sustituir las denominaciones del Capítulo VII, Normas para que las entidades de los sectores financieros público y privado mantengan un nivel de liquidez estructural adecuado. (ICL)	Resolución Nro. SB-2023-02562 de 05/12/2023
22	Normas para la calificación, declaración de inhabilidad y remoción de los miembros del consejo de administración, del responsable del área de prestaciones y del representante legal de los fondos complementarios previsionales cerrados.	Resolución Nro. SB-2023-02588 de 22/12/2023
23	Sustituir el Capítulo IV “De los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”.	Resolución Nro. SB-2023-02637 de 22/12/2023
24	Catálogo Único de Cuentas para uso de las entidades de los sectores financieros públicos y privados, para agregar como usuarios a las entidades de concesión digital de crédito.	Resolución Nro. SB-2023-02675 de 28/12/2023

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

En complemento, se remitieron propuestas normativas a la Junta de Política y Regulación Financiera – JPRF, las cuales fueron:

**Tabla 16:** Propuestas normativas enviadas a la Junta de Política y Regulación Financiera

Nro.	Asunto	Comentario
1	Propuesta de reforma a la Norma para Calificación de Créditos Productivos.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0015-O de 13/01/2023.
2	Alcance al informe jurídico Nro. SB-INJ-2022-1310-M sobre análisis de propuesta de ampliación del plazo para el registro a los 61 días en vencidas, establecido en la Resolución JPRF-F-022-030.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0057-O de 26/01/2023.
3	Propuesta de reforma a la Resolución JPRF-F-2021-005, plazo fondos complementarios previsionales cerrados.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0091-O de 16/02/2023.
4	Constitución, organización y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado - Personas con propiedad patrimonial con influencia.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0170-O de 11/04/2023.
5	Relación entre el patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo de las entidades del sistema financiero público y privado con lineamientos de Basilea II y III.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0173-O de 12/04/2023.

Nro.	Asunto	Comentario
6	Análisis Integral del Marco Regulatorio y Normativo aplicable con atención a la "Ley Orgánica Reformativa para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos".	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0403-O de 17/07/2023.
7	Impacto del Fenómeno del niño en las entidades del sistema financiero controlado.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0425-O de 31/07/2023.
8	Norma que regula los depósitos a la vista mediante cuenta básica en las entidades financieras bajo control de la Superintendencia de Bancos.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0426-O de 29/07/2023.
9	Castigo de préstamos, descuentos y otras obligaciones por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0480-O de 13/09/2023.
10	De las fusiones, conversiones y asociaciones.	Se remitió a la JPRF con Oficio Nro. SB-DS-2023-0492-O de 16/09/2023.

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.7. Pilar V: Gestión institucional en pro de la reinstitucionalización de la Superintendencia de Bancos

#### 3.7.1. Presupuesto Institucional Participativo

##### a) Ingresos

El presupuesto codificado de ingresos al 31 de diciembre de 2023 alcanzó USD. 94.492.117,63 y el presupuesto devengado de ingresos alcanzó USD. 94.485.843,73; presupuesto que está financiado principalmente por las contribuciones de las entidades que forman parte del sistema controlado; venta de servicios (Burós de Créditos), por otros ingresos (multas); y, cuentas pendientes por cobrar; de los ingresos antes señalados.

Sin embargo, de los ingresos referidos y su origen, la Superintendencia de Bancos recibió de parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); para gasto, una asignación total de USD 17.511.423,60 que corresponde únicamente al 19% del presupuesto codificado de ingresos. Como puede observarse en la siguiente tabla, la relación ingresos vs presupuesto codificado, desde el 2017 al 2023 ha decrecido de forma material, a pesar de que el sistema financiero controlado por la SB ha crecido y sus tareas de supervisión se han multiplicado.

En consecuencia, a pesar de que las contribuciones realizadas por las instituciones financieras supervisadas han sido crecientes en los últimos 7 años, los porcentajes asignados a este organismo de control desde el MEF han seguido disminuyendo en el referido período de tiempo, pasando del 32,64% en el año 2018 (asignados 23,66 millones frente a una recaudación de 72,49 millones) al 18,53% en el año 2023 (asignados 17,51 millones frente a una recaudación de 94,49 millones). Dicho particular ha restringido la posibilidad de acceder a los recursos presupuestarios suficientes para cerrar la brecha tecnológica existente y ha impedido reforzar a la SB con el talento humano indispensable para el cumplimiento de su rol constitucional y legal.

Todo lo referido, en contraposición a la autonomía administrativa y financiera establecida para la Superintendencia de Bancos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, de los pronunciamientos del Procurador General del Estado al respecto y de las sendas solicitudes al MEF a través de los años para que se asignen los recursos que le corresponden al ente de control para el cierre de brechas existentes.

**Tabla 17: Ingresos VS Presupuesto Codificado 2017 – 2023**

<b>(CORTE A DICIEMBRE)</b>							
<b>EXPRESADO EN USD</b>							
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>PRESUPUESTO CODIFICADO DE INGRESOS</b>	69.411.070	72.561.732	77.885.117	81.972.688	83.646.343	110.962.425	94.492.117
<b>PRESUPUESTO CODIFICADO DE GASTOS</b>	27.740.764	23.662.473	21.883.067	19.797.407	18.728.525	18.317.770	17.511.424
<b>INGRESOS vs PRESUPUESTO CODIFICADO</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>	<b>28%</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>	<b>17%</b>	<b>19%</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023) y e-Sigef

**Tabla 18: Ejecución Presupuestaria de Ingresos al 31 de Diciembre de 2023**

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CODIFICADO</b>	<b>DEVENGADO</b>
130000	TASAS Y CONTRIBUCIONES	89.531.722,53	89.531.722,53
140000	VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS DE INGRESOS OPERATIVOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO	2.301.035,16	2.297.553,61
170000	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	2.490.454,55	2.489.914,55
190000	OTROS INGRESOS	168.905,39	166.653,04
	<b>TOTAL, INGRESOS</b>	<b>94.492.117,63</b>	<b>94.485.843,73</b>

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2023) y e-Sigef

**b) Ejecución presupuestaria por grupo de gasto al 31 de diciembre de 2023**

La ejecución presupuestaria al 31 de diciembre del 2023 fue USD 17.287.912,42, comparado con el codificado de USD 17.511.423,60 que representó el 98,72%, como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 19: Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto al 31 de Diciembre de 2023**

<b>GRUPO DE GASTO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRESUPUESTO CODIFICADO</b>	<b>DEVENGADO</b>
51	Egresos del Personal	12.235.654,40	12.235.654,40
53	Bienes y Servicios de Consumo	2.055.798,89	1.832.669,12
57	Otros Gastos	142.442,17	142.060,76
58	Transferencias corrientes	2.299.097,10	2.299.097,10
71	Egresos en personal para inversión	771.720,00	771.720,00
84	Egresos de Capital	6.711,04	6.711,04
99	Otros Pasivos	0,00	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>17.511.423,60</b>	<b>17.287.912,42</b>

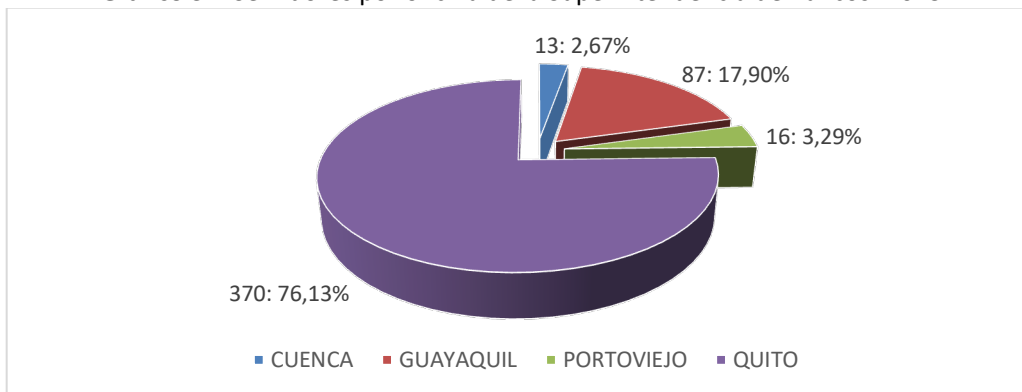
Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

**3.7.2. Gestión de Talento Humano**

**a) Servidores y Trabajadores de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional del año 2023**

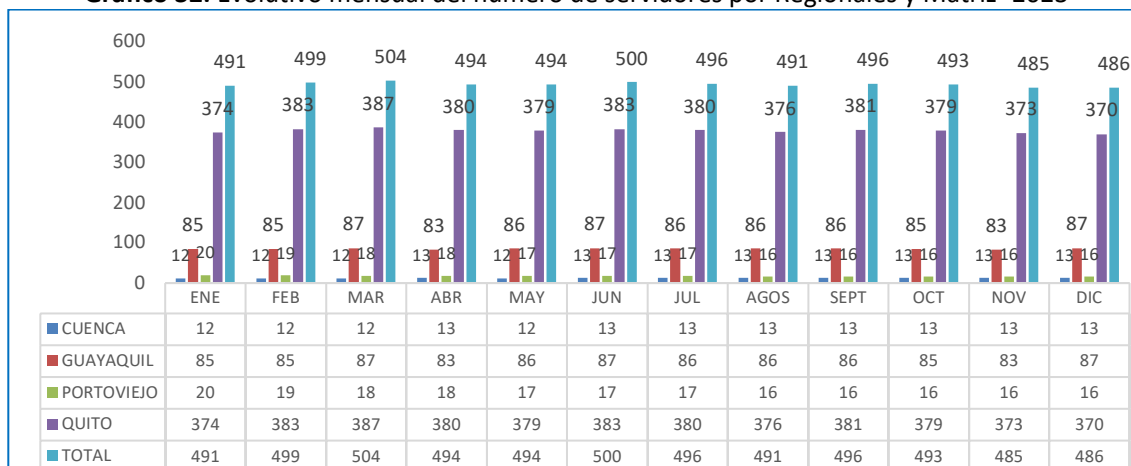
La Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de su rol constitucional y legal, cuenta con talento humano técnicamente idóneo, que se encuentra distribuido a nivel nacional en su oficina matriz y regionales (Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo) conforme el siguiente detalle:

**Gráfico 31: Servidores por oficina de la Superintendencia de Bancos -2023**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

**Gráfico 32: Evolutivo mensual del número de servidores por Regionales y Matriz -2023**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

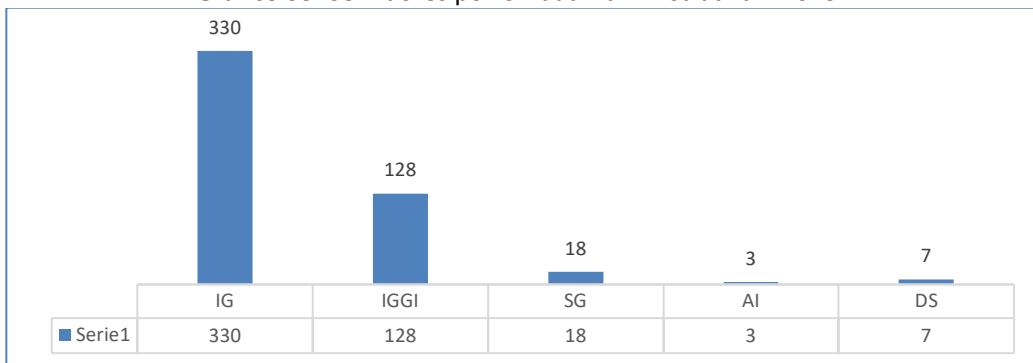
Pese a las limitaciones con relación al número de personal, debido de las restricciones presupuestarias, la gestión de la Superintendencia de Bancos se mantuvo de manera autónoma e independiente en el control legal eficaz y eficiente. Sin embargo, es preponderante que, desde el Ministerio de Economía y Finanzas, así como del Ministerio del Trabajo (MDT), se viabilice de manera decisiva la contratación de nuevo personal técnico. Igualmente, el reemplazo del personal indispensable para el ente de control, dado entre otros factores, por el número de jubilaciones existentes y estimadas en el corto plazo, lo cual limitará su accionar, pues conforme a la normativa del MDT no es viable reemplazar de manera inmediata, el personal que se acoge a la jubilación.

#### b) Servidores por Intendencia General

La Intendencia General, donde se concentra el mayor número de servidores a nivel nacional, desarrolla los procesos sustantivos, con las actividades misionales de la Superintendencia de Bancos, conforme se evidencia a continuación:



**Gráfico 33: Servidores por Unidad Administrativa – 2023<sup>13</sup>**

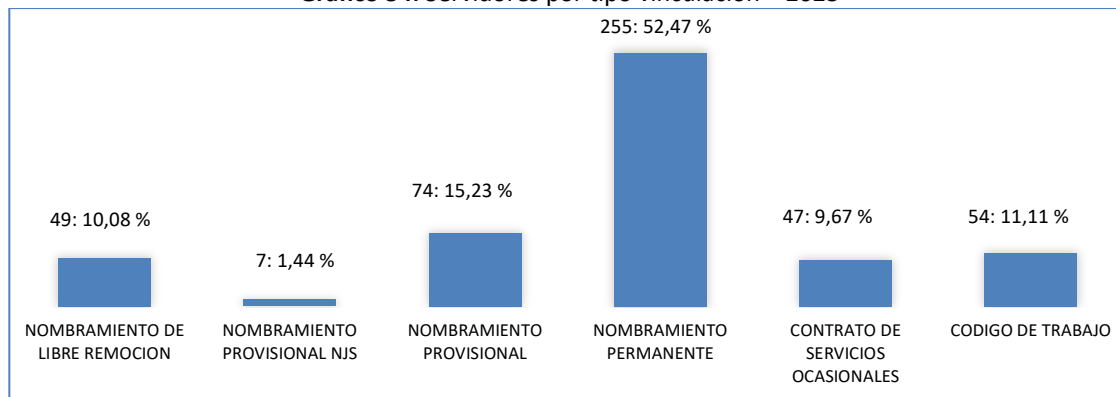


Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### c) Servidores por tipo de vinculación

La Superintendencia de Bancos realiza los procesos para la vinculación de candidatos idóneos para desempeñar la gestión institucional, los cuales por tipo de vinculación están clasificados conforme se evidencia en los siguientes gráficos:

**Gráfico 34: Servidores por tipo vinculación – 2023**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

Cabe señalar que, durante el segundo semestre del año 2023, se realizó un concurso de méritos y oposición, en la búsqueda de fortalecer al talento humano institucional.

### d) Capacitación

El plan de capacitación del año 2023 se enfocó en dotar a los servidores de todas las unidades misionales (privadas, públicas, seguridad social, monitoreo, riesgos, atención al cliente y regionales) de competencias técnicas, generales y específicas. Por otro lado, también se capacitó, a los servidores de las áreas de apoyo, en dicho caso principalmente a través de oferentes nacionales como cursos gratuitos provistos por la Contraloría General del Estado.

En este sentido y siendo una prioridad institucional el fortalecimiento del juicio experto, esta entidad de control ha firmado varios convenios con organismos internacionales entre los cuales se pueden enunciar CEMLA, AISS, ALIDE, ASBA, CISS, OISS<sup>14</sup>. Dentro de los múltiples beneficios que dichos

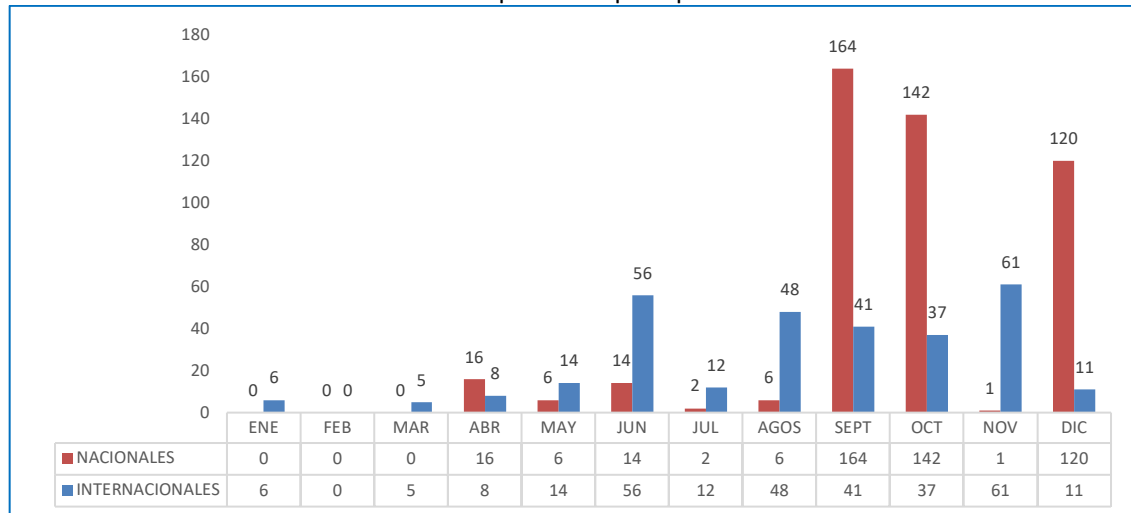
<sup>13</sup> IG: Intendencia General; IGGI; Intendencia General de Gestión Institucional, SG: Secretaría General; AI: Auditoría Interna; DS: Despacho.

<sup>14</sup> CEMLA: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, AISS: Asociación Internacional de la Seguridad Social, ALIDE: Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, ASBA: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, CISS: Conferencia Interamericana de Seguridad Social, OISS: Organización Iberoamericana de Seguridad Social.

organismos internacionales brindan a sus miembros, se realizan invitaciones a participar de cursos, charlas, talleres, webinaros, etc. Es relevante mencionar que el acceso a capacitación técnica especializada, a nivel local, es escaso.

En el gráfico a continuación se demuestra los servidores capacitados desde enero a diciembre 2023:

**Gráfico 35: Servidores capacitados por tipo de evento año 2023**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

### 3.7.3. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

La Superintendencia de Bancos ha realizado importantes esfuerzos por cerrar la brecha digital que tiene hace más de 10 años, tema que no ha podido ser atendido de manera óptima, por el mínimo presupuesto que se le ha asignado desde el Ministerio de Economía y Finanzas. Sin embargo, se han realizado, de manera constante, importantes esfuerzos por cerrar la misma y obtener los recursos económicos ante el MEF, permitiendo tomar medidas correctivas alternativas sobre los principales componentes de la infraestructura tecnológica, solventando la operación actual.

La Superintendencia de Bancos debe garantizar el adecuado y oportuno monitoreo a las entidades controladas, que le permitan detectar, de manera temprana, cualquier falla, desfase o inconsistencia que se presente en el ámbito financiero, público o privado; labor que sería imposibilitada por no contar con el equipamiento tecnológico mínimo que apoye a mantener la disponibilidad de los servicios que se brindan. A continuación, se detallan las principales herramientas y actividades tecnológicas:

#### a) Recepción, Validación y Carga (RVC)

El sistema de Recepción, Validación y Carga sirve para receptor las estructuras y demás información de relevancia que envían las entidades controladas.

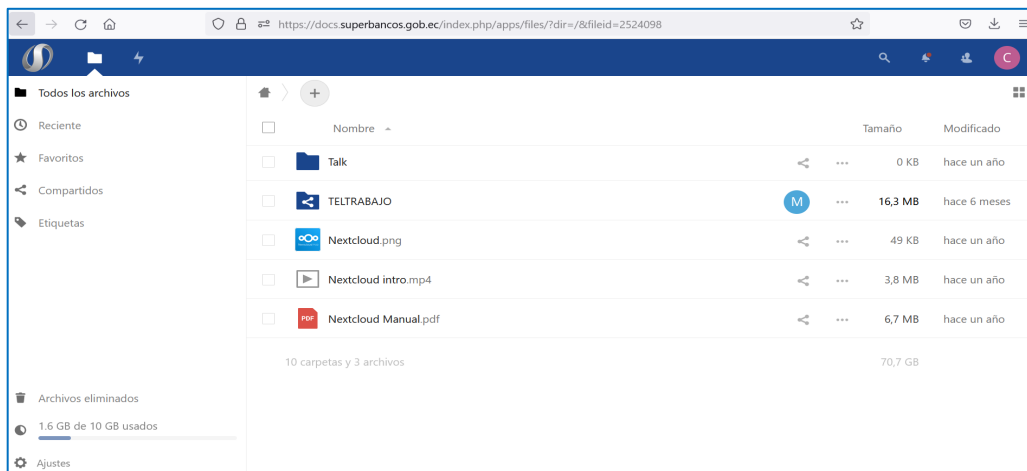
**Gráfico 36: Sistema RVC en página web**



**b) Repositorio de Información (Nextcloud)**

Es el sistema institucional de gestión documental habilitado para el uso interno, que opera como un servidor de almacenamiento de archivos y documentos, mismo que se está planificando realizar un proceso de actualización a su última versión en el 2024.

**Gráfico 37: Sistema de almacenamiento interno NextCloud**



**Fuente y elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

**c) Bases de Datos transaccional**

Almacena los datos remitidos por las entidades controladas mediante estructuras, previa validación del RVC, así como los datos de los sistemas de atención al público y de aplicaciones como el REM (reportes de monitoreo), MAF (Patrimonio Técnico), SOAC (castigos), SRM (riesgos de mercado y liquidez), RPT (indicadores), SAF (balances), SAC (catastro), entre otras.

**d) Repositorio de datos analíticos (DataWareHouse)**

Almacena, sin que afecte el rendimiento de la base de datos transaccional, datos organizados en modelos dimensionales o desnormalizados en forma de reporte, orientado al análisis de datos y generación de reportes o boletines.

**e) Extracción e Integración de Información**

Para la generación de boletines de publicación en el portal estadístico y los reportes de monitoreo para el área de Desarrollo y Monitoreo a fin de que se distribuyan a las unidades de control y supervisión; se realiza la selección, transformación, integración y carga de datos generados en la base transaccional desde las aplicaciones mencionadas (SAB, SRM, MAF, OAC, entre otras).

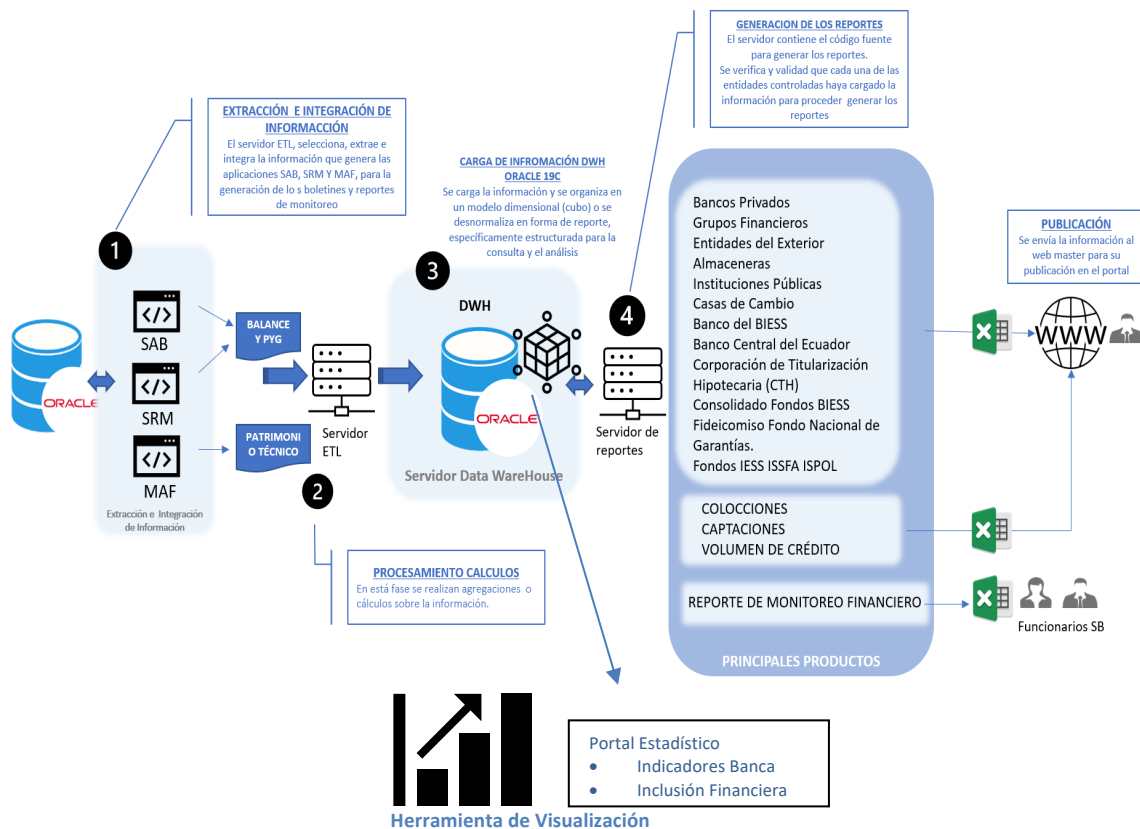
**f) Generación de boletines y reportes**

Incluye los archivos fuente para generar boletines y reportes de monitoreo. A nivel interno tiene programados formatos, presentación de cuentas, cálculos de indicadores, y gráficos conforme las metodologías y prototipos propuestos por las áreas correspondientes.

Para la generación de información de publicación a la ciudadanía como boletines mensuales, de series por entidad, series subsistema de banca privada, pública, grupos financieros, entidades del exterior, almaceneras, casas de cambio, fondos administrados de institutos de seguridad social entre otros.

También se genera para las áreas de control y supervisión un reporte REM por cada una de las entidades de banca privada y pública.

**Gráfico 38: Proceso generación reportes y boletines**

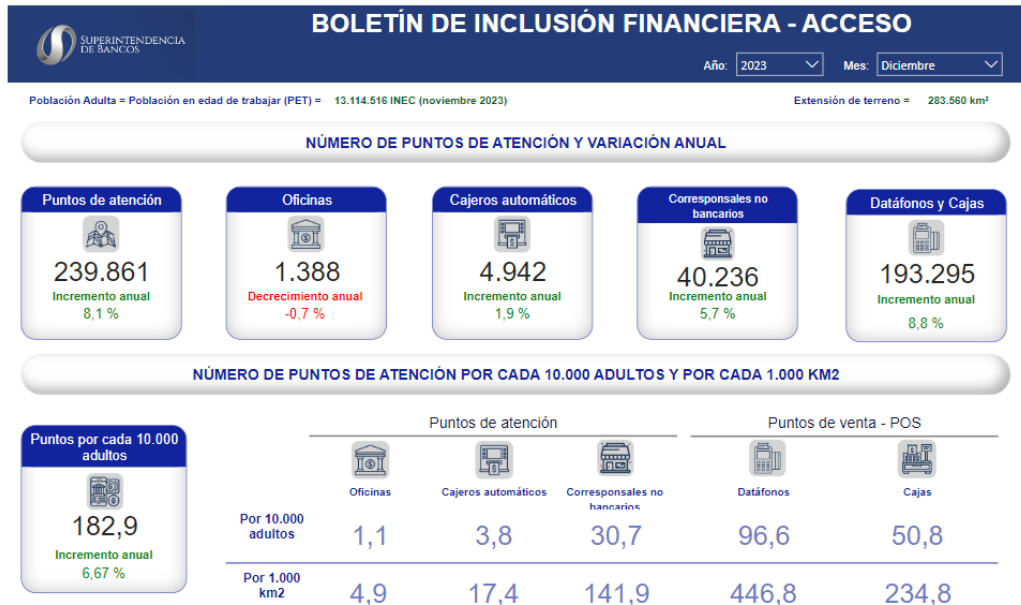


Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

**g) Portal de reportes estadísticos**

Se publican en el portal estadístico indicadores de banca privada y pública. Además, se encuentran cargados los cuatro pilares del boletín de inclusión financiera: i) Acceso, ii) Uso, iii) Educación Financiera y iv) Protección al Cliente.

**Gráfico 39: Boletín de Inclusión Financiera en Power BI (dic/2023)**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

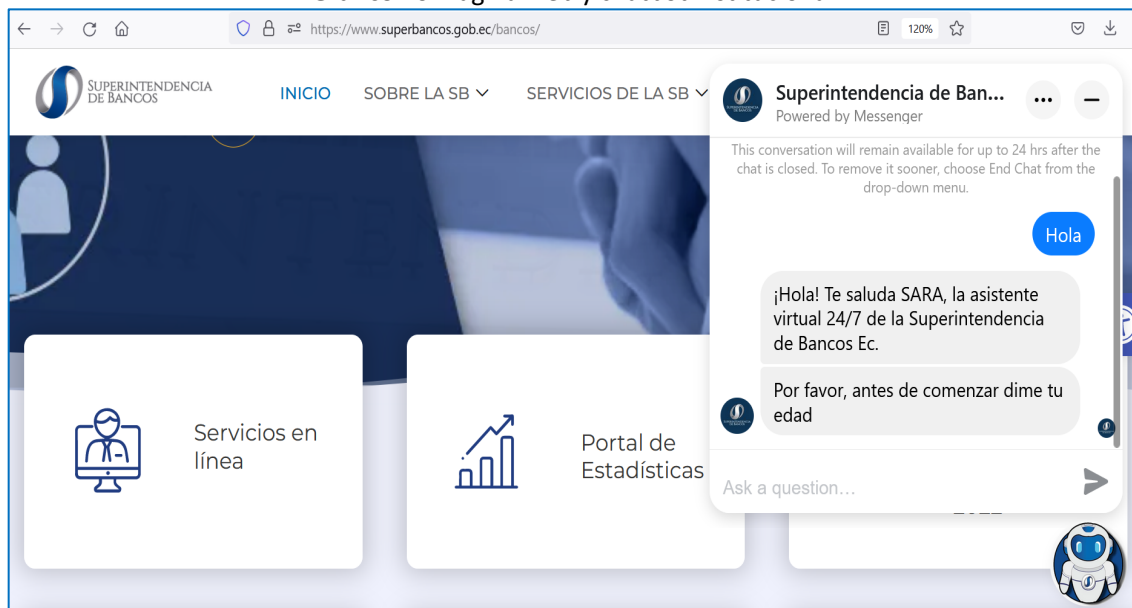
**h) Herramienta de investigación de entidades no autorizadas**

Dentro de las funciones de la SB se cuenta con la investigación de entidades no autorizadas para realizar actividades financieras, para lo cual se utilizan herramientas tecnológicas para el análisis de fuentes abiertas de Internet que, a través de una pista como dirección de correo electrónico, número telefónico, dirección web, nombre de la empresa, u otros datos, construir un mapa de conexiones para verificar la autenticidad de una empresa. De manera adicional, estas investigaciones también se apoyan en redes sociales, aprovechando su gran alcance para estos fines.

**i) Página web actualizada incluido chatbot**

Página web renovada en el 2022 que se mantiene actualizada con nuevas funcionalidades y servicios hacia la ciudadanía en general como el Registro de Datos Crediticios – RDC, consulta de catastro público, consultas, reclamos, denuncias, portal estadístico entre otros y servicios específicos a las entidades controladas como sistemas de registro de información, calificaciones otorgadas, providencias judiciales entre otras.

**Gráfico 40: Página web y chatbot institucional**



Fuente: Página web de la Superintendencia de Bancos (2023)

### 3.7.4. Gestión de Planificación y Mejoramiento Continuo

A nivel de resultados del Plan Estratégico y planes operativos, como el Plan Anual de Supervisiones y cumplimiento del Presupuesto, se encuentran incorporados previamente en el presente informe, así como se incluyen en el formulario correspondiente de Rendición de Cuentas. Adicionalmente, se reporta sobre los siguientes aspectos de la gestión de planificación y mejoramiento continuo:

#### a) Acuerdos, memorandos de entendimiento, convenios y membresías 2023

La Superintendencia de Bancos de acuerdo con su “Inventario de Convenios de Cooperación y/o Membresías Institucionales” al 31 de diciembre de 2023, registra 57 convenios vigentes.

Del total de convenios vigentes: 33 (58%) se han firmado con organismos nacionales (de ellos 11 corresponden a universidades) y 24 (42%) con organismos internacionales, de los cuales 7 corresponden a membresías con: ASBA, ALIDE, CEMLA, CISS, OISS, AISS, y RED PLAC.

**Tabla 20: Convenios y Membresías. Nacionales e Internacionales**

	NACIONALES	INTERNACIONALES	TOTAL
CONVENIOS	22	17	39
MEMBRESÍAS		7	7
UNIVERSIDADES	11		11
TOTAL	33	24	57

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

Durante el año 2023, se suscribieron 1 convenio y 1 membresía, cuyo detalle se indica a continuación:

**Tabla 21:** Memorandos de entendimiento, Acuerdos, Convenios, Asistencias Técnicas, membresías, suscritos en el año 2023

No	ORGANISMO/INSTITUCIÓN	OBJETO
1	Universidad del Azuay	Prácticas preprofesionales de formación académica de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas de La Universidad del Azuay en la Superintendencia de Bancos – Intendencia Regional de Cuenca. A su vez la Superintendencia de Bancos se compromete a realizar capacitaciones sobre la cultura de ahorro y manejo adecuado de herramientas financieras.
2	Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC)	Financiar proyectos y actividades que apoyan el desarrollo de las capacidades de las instituciones de pensiones en la región, así como la creación de conocimiento sobre los sistemas de pensiones como un instrumento fundamental para el desarrollo de políticas públicas en favor de la calidad de vida de las personas mayores de la región.

**Fuente y elaboración:** Superintendencia de Bancos (2023)

Se debe mencionar que en el 2023 se efectuaron las coordinaciones necesarias para la suscripción del Memorándum de Cooperación y Entendimiento con la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú, documento a firmarse en el año 2024.

Cabe indicar que los convenios con los que cuenta la SB se encuentran publicados en la página web institucional.

**b) Incorporación de recomendaciones y dictámenes por parte de las Entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado**

**Tabla 22:** Recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en estado “En Proceso”

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
Contraloría General del Estado	<b>Número de informe:</b> DNA1-0107-2022 <b>Descripción:</b> Examen Especial a los procesos de calificación de los miembros de los Directorios de las entidades financieras públicas, Miembros del Consejo Directivo, Director y Subdirector del IESS, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 y 31 de marzo de 2022. <b>Desde:</b> 01/01/2017 <b>Hasta:</b> 31/03/2022	En proceso de cumplimiento
Contraloría General del Estado	<b>Número de informe:</b> DNA1-0038-2023 <b>Descripción:</b> Examen especial al cumplimiento de recomendaciones constantes a los informes de auditoría externa e interna incluido el informe DNA1-0079-2020, aprobados por la Contraloría General del Estado, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de abril de 2022. <b>Desde:</b> 01/01/2021 <b>Hasta:</b> 30/04/2022	En proceso de cumplimiento
Contraloría General del Estado	<b>Número de informe:</b> DNA1-0042-2023 <b>Descripción:</b> Examen especial a la determinación, recaudación, depósito, registro y control de los ingresos provenientes de los servicios prestados a los Burós de Información Crediticia, por el período comprendido entre el 7 de marzo de 2017 y el 30 de junio de 2022. <b>Desde:</b> 07/03/2017 <b>Hasta:</b> 30/06/2022	En proceso de cumplimiento
Contraloría General del Estado	<b>Número de informe:</b> DNA1-0080-2023 <b>Descripción:</b> Examen especial a los procesos de determinación, recaudación, depósito, registro y control de los ingresos provenientes de las contribuciones de los sistemas Financiero Público y Privado; y, Seguridad Social, por el período comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2022. <b>Desde:</b> 01/01/2021 <b>Hasta:</b> 31/12/2022	En proceso de cumplimiento

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
Contraloría General del Estado	<p><b>Número de informe:</b> DNA1-0115-2023</p> <p><b>Descripción:</b> Examen especial a la fase preparatoria, precontractual, contractual, ejecución, liquidación y uso de pasajes aéreos al interior y exterior de los contratos MCBSSB-012-2018, RE-SB-050-2018, RE-SB-020-2019, MCBS-SB-026-2019, COTBS-SB-001-2021, MCBS-SB-001-2022 y MCBS-SB-006-2022, por el periodo comprendido del 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2022; así como, a los pagos, liquidaciones de viáticos y movilización de los servidores de la Superintendencia de Bancos, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2022.</p> <p><b>Desde:</b> 01/01/2018 – 01/01/2019</p> <p><b>Hasta:</b> 31/12/2022</p>	En proceso de cumplimiento

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

### c) ISO 37001

Con fecha 05 de marzo de 2021, la empresa AENORECUADOR emitió el certificado a la Superintendencia de Bancos referente al Sistema de Gestión Antisoborno bajo la Norma ISO 37001:2016 con el siguiente alcance: "Gestión de los controles financieros y no financieros necesarios para mitigar los riesgos de soborno identificados por la Superintendencia de Bancos, en el desarrollo de las siguientes actividades y servicios: Los procesos de la Intendencia Nacional Jurídica que son: "Recuperación de activos de entidades en Liquidación"; subprocesos de: "Apelación, revisión y resolución de reclamos"; y, "Calificación de Apertura y Cierre de Agencias".

El mencionado certificado tiene una vigencia de 3 años, siendo su fecha de expiración el 05 de marzo de 2024; de acuerdo con los parámetros establecidos de la Norma ISO 37001:2016, es indispensable realizar una auditoría de seguimiento anual.

La auditoría externa de seguimiento se realizó en el segundo trimestre del año 2023, conforme lo planificado, obteniendo los siguientes resultados informados por la empresa AENORECUADOR S.A:

**Tabla 23:** Resultados auditoría de seguimiento año 2023

Nro. Proyecto de certificación	2020/1535/ASO/01
Nro. Informe	4
Tipo de auditoría	2da Seguimiento
Norma de aplicación	ISO 37001:2016
Auditoría	Individual
Requiere envío de Acciones Correctivas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

La auditoría de seguimiento indica, además: "Se ha realizado la Auditoría de seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión Antisoborno de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia ISO 37001:2016".

### 3.7.5. Gestión de Contratación Pública

#### a) Plan Anual de Contratación (PAC)

Durante el 2023 se llevaron adelante los siguientes procesos de Contratación Pública, a nivel nacional:



**Tabla 24:** Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios 2023

TIPO DE CONTRATACIÓN	Adjudicados		Finalizados		Cancelados	Desiertos
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total		
Ínfima Cuantía	47	\$ 157.729,37	20	\$ 34.671,40		
Licitación	1	\$ 64.282,72	1	\$ 64.282,72		
Subasta Inversa Electrónica	6	\$ 131.101,00	1	\$ 10.772,00		
Menor Cuantía de Bienes y Servicios	3	\$ 97.610,07	0	\$ -		
Menor Cuantía Obras	1	\$ 29.380,36	1	\$ 29.380,36		
Consultoría	2	\$ 20.272,00	1	\$ 2.772,00		
Régimen Especial	7	\$ 430.279,50	0	\$ -		
Catálogo Electrónico	10	\$ 619.151,56	5	\$ 23.402,63		
Procesos cancelados					1	
Procesos desiertos						2
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>		<b>29</b>		<b>1</b>	<b>2</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

La diferencia entre los procesos adjudicados (77) y finalizados (29), corresponde a procesos que se encuentran actualmente en ejecución (48).

### 3.7.6. Gestión de Comunicación

La Superintendencia de Bancos desarrolló las siguientes acciones durante el año 2023:

**a) Desarrollo y difusión de campañas comunicacionales que permitan informar, educar y prevenir al usuario de servicios financieros y ciudadanía en general.**

La SB contó con cuatro (4) campañas comunicacionales externas permanentes que permitieron informar, educar al usuario de servicios financieros y ciudadanía general, a través de nuestros canales institucionales, además de la difusión diaria de temáticas coyunturales. Las campañas permanentes fueron.

1. Educación Financiera;
2. Detección y prevención de delitos financieros;
3. Ciberseguridad;
4. La Super Alerta “No Autorizadas”

**b) Desarrollo y difusión de boletines, comunicados de prensa sobre la gestión de la Superintendencia de Bancos.**

La SB difunde comunicados y boletines de prensa con la finalidad de mantener informada a la ciudadanía sobre las acciones y la gestión que realiza la Institución y sus autoridades en base a la transparencia, la gestión y la supervisión.

**c) Ley de Transparencia y Acceso a la Información LOTAIP**

La Coordinación General de Comunicación (CGC) ejerce el rol de Secretaría del Comité de Transparencia de la SB, dando cumplimiento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

**d) Fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos de la Superintendencia de Bancos**

Durante el 2023 el manejo y gestión de información interna se fortaleció a través del uso constante de las carteleras, correos institucionales, intranet y chats institucionales.

En los **canales de comunicación externa** se potenció el uso de las redes sociales institucionales, brindando mayor calidez y dinamismo, lo que ha permitido promocionar acciones, decisiones y actividades desarrolladas por la institución.

Es importante acotar que la comunidad de usuarios que tiene contacto interactivo con la institución a través de nuestros canales y proyecta un crecimiento constante debido al contenido informativo y educativo. Se han definido, para la difusión de campañas comunicacionales a usuarios financieros y ciudadanía en general, el uso de las redes X (Equis), Facebook, Instagram, Tik-Tok, LinkedIn y YouTube. Contamos con un número global orgánico de 178.318 seguidores.

**Gráfico 41: Redes sociales institucionales**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

La CGC lleva a cabo una planificación de la comunicación digital que se difunde a través de las redes sociales y página web. En redes sociales (RRSS) se pueden distinguir dos tipos de contenidos: campañas permanentes, elaboradas en coordinación con la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano (DNAE); y, campañas no permanentes construidas a partir de las solicitudes específicas de otras áreas y de la coyuntura en constante desarrollo.

**e) Cobertura de eventos, ferias, talleres, etc.**

Durante el 2023, la CGC gestionó la cobertura ininterrumpida de eventos institucionales y talleres de capacitación a entidades controladas e instituciones de la banca pública, privada y de la seguridad social, enfocadas principalmente a la Educación Financiera con el enfoque de la Norma de Educación Financiera, así como en temas del Sistema de Prevención de Lavado de Activos en coordinación con el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

## f) Campañas Interna y Externa de la Superintendencia de Bancos.

### Campañas comunicacionales internas

La Superintendencia de Bancos, desarrolló durante 2023 varias campañas internas en beneficio del fortalecimiento institucional entre las que se destacan:

- Pausas Activas
- Uso inteligente de energía
- Agenda Cultural
- Valores Institucionales
- Buenas Prácticas de Seguridad Informática
- Influenza
- Iniciativas médicas para los servidores
- Recicla y Conserva
- Eventos deportivos
- SOFYDIA - SGAS
- Compromiso respetar
- Conoces a la SB (visión, misión)
- Reto de la puntualidad
- Combustible para el éxito (trabajo en equipo)
- ¿Cómo se utiliza el Nextcloud?
- Hagamos lo correcto (valores)
- Medición de clima laboral y cultura organizacional
- Seguridad informática (buen uso del internet)
- Aniversario Superintendencia de Bancos (96 años)

### Campañas comunicacionales externas

Se desarrollaron campañas de comunicación para el fortalecimiento institucional y la identidad corporativa que resaltan acciones enfocadas en la protección al usuario financiero, conforme constan en la sección correspondiente con su respectivo alcance.

## g) Campaña Multimedia

La SB adicionalmente desarrolló e implementó a finales de 2023 dos campañas multimedia permanentes con la finalidad de diversificar los productos comunicacionales y generar un mayor impacto a los usuarios financieros y la ciudadanía en general, que son:

- Podcast -Bienestar Financiero.
- Segmento Informativo de actividades semanales de la SB.

**Gráfico 42:** Campaña Bienestar Financiero (podcast)



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2023)

#### 4. APORTES CIUDADANOS

El artículo 7 de la Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 establece: *“Los sujetos obligados a rendir cuentas.- De acuerdo con lo establecido en este Reglamento y de forma complementaria con las guías metodológicas especializadas respectivas, los sujetos que rinden cuentas deberán generar condiciones para:(...) b. Habilitar canales comunicacionales virtuales y presenciales, de acceso abierto y público para que la ciudadanía plantee los temas sobre los cuales requiere que la autoridad / institución o sujeto obligado rinda cuentas, de forma previa y oportuna a la elaboración de informe y a la deliberación públicas”.*

Con base a lo referido, la Superintendencia de Bancos habilitó durante el mes de febrero de 2024, canales comunicacionales para el efecto, producto de lo cual se recibieron diferentes ingresos al formulario de aportes ciudadanos, mismos que una vez procesados se sintetizan a continuación:

- a) Solicitud de reporte de datos crediticios.
- b) Actualización de la información constante en el reporte de datos crediticios.
- c) Información sobre protección al usuario financiero.

En el orden de los aportes detallados, se indica:

- a) La ciudadanía puede acceder a su reporte de datos crediticios de manera presencial en cualquiera de las dependencias de la Superintendencia de Bancos, en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo; para lo cual debe presentar el respectivo documento de identificación (cédula/pasaporte). De la misma manera, puede realizarlo de manera virtual a través del siguiente enlace, para lo cual deberá seguir las instrucciones en él descritas: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/registro-de-datos-crediticios/>
- b) La recepción y actualización de la información registrada en el reporte de datos crediticios y burós de información crediticia se la realiza en observancia de lo establecido en los artículos 357 y 358 del Código Orgánico Monetario y Financiero. Es importante indicar que el titular de la información crediticia puede solicitar su rectificación, para lo cual deberá observar lo previsto en el artículo 360 de la referida normativa.
- c) La protección al usuario financiero se encuentra descrita en el numeral 3.5.3 del presente informe. Es importante indicar que, en caso de sentir que sus derechos han sido vulnerados dentro de un producto o servicio financiero ofertado por una entidad controlada, el usuario puede interponer su reclamo o queja ante la misma entidad, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos. En el siguiente enlace puede encontrar información al respecto: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/consultas-y-reclamos/>

#### 5. CONCLUSIONES

Con la presentación del Informe de Rendición de Cuentas del año 2023, la Superintendencia de Bancos ha demostrado detalladamente, que ha cumplido sus funciones, atribuciones y responsabilidades previstas en la Constitución y en la Ley. Particularmente en lo que corresponde a los siguientes aspectos esenciales:

- i) Ejecución del Plan Estratégico 2021 – 2025 con sus correspondientes componentes operativos.
- ii) Ejecución del Plan de Supervisiones a las Entidades Controladas, durante el 2023.
- iii) Elaboración de propuestas de actualización y mejora del marco normativo de los sectores público y privado del Sistema Financiero, con el propósito de que sean más seguros,

- solventes, sólidos, transparentes, competitivos e innovadores; así como del sistema de Seguridad Social.
- iv) Ejecución del Plan Operativo Anual y Presupuesto 2023, haciendo énfasis en la limitada e insuficiente asignación de recursos desde el Ministerio de Economía y Finanzas, frente a las recaudaciones generadas por la Superintendencia de Bancos.
  - v) A través de la Subdirección de Riesgo de Lavado de Activos se realizó la programación anual de supervisión en función del riesgo neto determinado en la metodología SBR.
  - vi) Supervisión Financiera Eficaz y Efectiva a través de regulaciones, supervisiones y herramientas metodológicas Basadas en Riesgos.
  - vii) Fortalecimiento de la Superintendencia a través del trabajo realizado a nivel interno, así como, con diferentes contrapartes nacionales e internacionales; en particular mencionándose el trabajo realizado a partir de la visita del FSAP.
  - viii) Generación de Sistemas Financieros Inclusivos basados en la innovación, protección al consumidor y la nueva Norma de Educación Financiera.

Atentamente,

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

**Elaborado por:**

**Unidades Administrativas de la Superintendencia de Bancos**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
José Xavier Pérez de la Puente	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado, Subrogante	
Nelly Jeaneth Charco Pastuña	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público	
Carmen Gabriela Meythaler Muñoz	Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social	
Diana Fernanda Barrionuevo Balladares	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios, Subrogante	
Verónica Gabriela Abad Molina	Intendente Nacional Jurídica	
Diego Fernando Villavicencio Gaibor	Intendente Regional de Guayaquil	
Ramón Eduardo Cazañas Vera	Intendente Regional de Cuenca	
Alexandra Guadalupe Solórzano García	Intendente Regional de Portoviejo, Encargada	
Luis Felipe Aguilar Feijoó	Secretario General	
María del Mar Acosta Córdova	Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano	

Juan Pablo Castro Santander	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo	
Miguel Francisco Sarango Alejandro	Coordinador General Administrativo Financiero	
Giovanny Andrés Loaiza López	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación	
Ana Gabriela Vargas Arias	Coordinadora General de Comunicación	

**Revisado por:**

Nombre	Cargo	Firma
María Belén Mora Villón	Intendente General, Subrogante	
Byron Alejandro Madera Valencia	Intendente General de Gestión Institucional	