

# TARIFARIO GENERAL 2021



8276 | Profit each tiers



3000

2500

2000

1500

1000

500

0

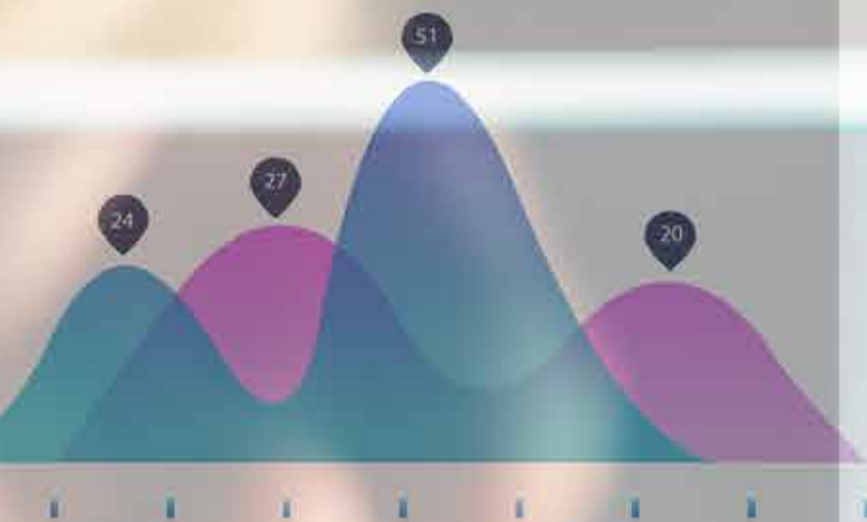
YEAR 1

YEAR 2

YEAR 3

YEAR 4

YEAR 5



BANCO

**VisionFund**  
ECUADOR

1. TASAS DE INTERES ACTIVAS

1.1. TASAS DE INTERÉS DE CRÉDITO

TIPO DE CRÉDITO (FRANCÉS)	PLAZOS	MONTO FINANCIADO	VENTAS ANUALES	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA		VALOR TOTAL A PAGAR POR INTERESES	CUOTA MENSUAL	MONTO A PAGAR DE LA ENTIDAD
					DE LA ENTIDAD	MAXIMA BCE			
<b>MICROCREDITO</b>									
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	6 meses	\$ 1.000,00	< ó = \$ 5.000	25,25%	28,50%	28,50%	\$ 76,98	\$ 179,50	\$ 1.076,98
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	12 meses	\$ 3.000,00	< ó = \$ 5.000	25,25%	28,50%	28,50%	\$ 435,17	\$ 286,26	\$ 3.435,17
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	18 meses	\$ 6.000,00	Desde \$ 5.001 hasta \$ 20.000	22,85%	25,50%	25,50%	\$ 1.166,47	\$ 398,14	\$ 7.166,47
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	24 meses	\$ 10.000,00	Desde \$ 5.001 hasta \$ 20.000	22,85%	25,50%	25,50%	\$ 2.601,40	\$ 525,06	\$ 12.601,40
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	36 meses	\$ 20.001,00	Desde \$ 20.001 hasta \$ 100.000	21,25%	23,50%	23,50%	\$ 7.352,37	\$ 759,84	\$ 27.353,37
<b>CONSUMO</b>									
INDIVIDUAL	12 meses	\$ 1.000,00	N/A	14,00%	14,93%	17,30%	\$ 79,24	\$ 89,93	\$ 1.079,16
INDIVIDUAL	24 meses	\$ 2.000,00	N/A	14,00%	14,93%	17,30%	\$ 310,44	\$ 96,26	\$ 2.310,24

TIPO DE CRÉDITO (ALEMANA)	PLAZOS	MONTO FINANCIADO	VENTAS ANUALES	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA		VALOR TOTAL A PAGAR POR INTERESES	CUOTA MENSUAL	MONTO A PAGAR DE LA ENTIDAD
					DE LA ENTIDAD	MAXIMA BCE			
<b>MICROCREDITO</b>									
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	6 meses	\$ 1.000,00	< ó = \$ 5.000	25,25%	28,50%	28,50%	\$ 75,63	\$ 188,40	\$ 1.075,63
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	12 meses	\$ 3.000,00	< ó = \$ 5.000	25,25%	28,50%	28,50%	\$ 418,73	\$ 315,23	\$ 3.418,73
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	18 meses	\$ 6.000,00	Desde \$ 5.001 hasta \$ 20.000	22,85%	25,50%	25,50%	\$ 1.106,11	\$ 451,39	\$ 7.106,11
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	24 meses	\$ 10.000,00	Desde \$ 5.001 hasta \$ 20.000	22,85%	25,50%	25,50%	\$ 2.423,09	\$ 613,42	\$ 12.423,09
INDIVIDUAL, GRUPO SOLIDARIO, BANCA COMUNAL	36 meses	\$ 20.001,00	Desde \$ 20.001 hasta \$ 100.000	21,25%	23,50%	23,50%	\$ 6.662,00	\$ 921,57	\$ 26.663,00
<b>CONSUMO</b>									
INDIVIDUAL	12 meses	\$ 1.000,00	N/A	14,00%	14,93%	17,30%	\$ 77,56	\$ 95,39	\$ 1.077,56
INDIVIDUAL	24 meses	\$ 2.000,00	N/A	14,00%	14,93%	17,30%	\$ 296,94	\$ 107,44	\$ 2.296,94

\* La cuota mensual es variable de manera descendente.

CONTRIBUCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CÁNCER

: 0.5% del monto del crédito.

1.2. TASA EN MORA	Fecha de aplicación:	La mora se genera al día de exigible la obligación	
	% ADICIONAL DE INTERES	<b>Días Retraso Hasta día de Pago</b>	<b>Recargo por Morosidad Hasta</b>
		0 días	0 %
		1 a 15 días	5% de la tasa de interés pactada
		16 a 30 días	7% de la tasa de interés pactada
	30 a 60 días	9% de la tasa de interés pactada	
	Más de 60 días	10% de la tasa de interés pactada	

NOTAS RELEVANTES:

- a) Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra.
- b) La carga financiera corresponde al costo que el cliente asume por encima del monto del crédito que se le concede. (Corresponde a intereses y otros servicios que se contrate).
- c) En caso de reclamos, la institución cuenta con el Servicio de ATENCIÓN AL CLIENTE: [clientes@visionfund.ec](mailto:clientes@visionfund.ec) Telf: (06) 2641 893 ext. 140
- d) En caso de no recibir respuesta usando el procedimiento descrito en el literal anterior, el Cliente puede acudir a la Superintendencia de Bancos o el Defensor del Cliente en Banco VisionFund Ecuador.
- e) Los clientes de servicios financieros realizan sus operaciones al amparo de la normativa expedida por la Junta Bancaria sobre transparencia de la información al consumidor; cuya observancia es controlada por la Superintendencia de Bancos.

2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS

TASAS DE INTERÉS MÁXIMA A PAGAR POR MONTOS

	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO AL VENCIMIENTO						
	de 31 a 60 días	de 61 a 90 días	de 91 a 120 días	de 121 a 150 días	de 151 a 180 días	de 181 a 360 días	Más de 361
DE 300.01 - 1000	3,50%	3,75%	4,00%	5,00%	5,50%	6,20%	6,50%
DE 1.000.01 - 5.000	4,00%	4,30%	4,60%	5,40%	5,75%	6,20%	6,50%
DE 5.000.01 - 10.000	4,25%	4,55%	4,85%	5,65%	6,00%	6,45%	6,75%
DE 10.000.01 - 20.000	4,50%	4,80%	5,10%	5,90%	6,25%	6,70%	7,00%
DE 20.000.01 - 50.000	4,50%	5,05%	5,35%	6,15%	6,50%	6,95%	7,25%
MAS DE 50.000.01	4,50%	5,55%	5,85%	6,65%	7,00%	7,45%	7,75%

\*Tasa sujeta a negociación según monto y plazo

	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO PAGO PERIODICO						
	de 31 a 60 días	de 61 a 90 días	de 91 a 120 días	de 121 a 150 días	de 151 a 180 días	de 181 a 360 días	Más de 361
DE 300.01 - 1000	3,50%	3,75%	4,00%	4,50%	5,30%	5,70%	6,00%
DE 1.000.01 - 5.000	3,50%	3,80%	4,10%	4,90%	5,30%	5,70%	6,00%
DE 5.000.01 - 10.000	3,75%	4,05%	4,35%	5,15%	5,50%	5,95%	6,25%
DE 10.000.01 - 20.000	4,00%	4,30%	4,60%	5,40%	5,75%	6,20%	6,50%
DE 20.000.01 - 50.000	4,00%	4,55%	4,85%	5,65%	6,00%	6,45%	6,75%
MAS DE 50.000.01	4,00%	5,05%	5,35%	6,15%	6,50%	6,95%	7,25%

\*Tasa sujeta a negociación según monto y plazo

	TASAS NOMINALES PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO AL VENCIMIENTO						
	de 31 a 60 días	de 61 a 90 días	de 91 a 120 días	de 121 a 180 días	de 181 a 270 días	de 271 a 360 días	Más de 361
MAS DE 50.000.01	3,05%	3,75%	4,75%	5,50%	6,00%	6,50%	7,25%

\*Tasa sujeta a negociación según monto y plazo

	DEPÓSITOS A LA VISTA
DESDE 0.01 - 50	0,75%
DESDE 50.01 - 300	2,00%
DESDE 300.01 - 1.000	2,50%
DESDE 1.000.01 - 5.000	3,00%
DESDE 5.000.01 en adelante	3,50%

	AHORRO PROGRAMADO	TASAS	BONIFICACIÓN	TASA TOTAL
	Mínimo 6 meses	2,25%	2,00%	4,25%
	De 7 a 12 meses	2,25%	2,25%	4,50%
	De 13 - 24 meses	2,25%	2,50%	4,75%
	De 25 - 36 meses	2,25%	2,75%	5,00%
	De 37 meses o más	2,25%	3,00%	5,25%

3. TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS (Resolución N° 514-2019-F)

SERVICIO GENÉRICO	APLICA	TARIFA (DÓLARES)
APERTURA DE CUENTAS	CUENTAS DE AHORRO	0,00
	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	0,00
DEPÓSITOS A CUENTAS	CUENTAS DE AHORRO	0,00
	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	0,00
ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO, MANTENCIÓN Y MANEJO DE CUENTAS	CUENTAS DE AHORRO	0,00
	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	0,00
CONSULTA DE CUENTAS	CONSULTA, OFICINA	0,00
	CONSULTA, INTERNET	0,00
	CONSULTA, BANCA CELULAR	0,00
	CORTE DE MOVIMIENTO DE CTA. DE CUALQUIER TIPO DE CUENTA Y POR CUALQUIER MEDIO, A EXCEPCIÓN DE ENTREGA EN OFICINA EN LA ENTIDAD.	0,00
RETIRO DE DINERO	RETIRO DE DINERO POR VENTANILLA DE LA PROPIA ENTIDAD	0,00
TRANSFERENCIAS INTERNAS DENTRO DE LA MISMA ENTIDAD	TRANSFERENCIA CUENTAS INTERNAS, MEDIOS FISICOS EN OFICINA.	0,00
CANCELACIÓN O CIERRE DE CUENTAS	CUENTA DE AHORROS	0,00
ACTIVACIÓN DE CUENTAS	CUENTA DE AHORROS	0,00
EMISIÓN DE TABLA DE AMORTIZACIÓN	EMISIÓN DE TABLA DE AMORTIZACIÓN, PRIMERA IMPRESIÓN	0,00
RECLAMOS DE CLIENTES	JUSTIFICADOS E INJUSTIFICADOS	0,00
SERVICIO DE REPOSICIÓN	CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR ACTUALIZACIÓN	0,00
SERVICIO TRANSFERENCIA	TRANSFERENCIAS SPI RECIBIDAS	0,00

SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO SUJETA A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA (DÓLARES)
SERVICIO DE REFERENCIA	EMISIÓN REFERENCIAS BANCARIAS	TODOS	OFICINA	\$ 2,25	\$ 0,27	\$ 2,52
	CORTE IMPRESIÓN DE MOVIMIENTOS POR SOLICITUD DEL CLIENTE	CTAS. AHORROS	OFICINA	\$ 1,63	\$ 0,20	\$ 1,83
SERVICIO DE CTAS CORRIENTES	CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	CTAS. AHORROS	OFICINA	\$ 2,49	\$ 0,30	\$ 2,79
SERVICIO TRANSFERENCIA	TRANSFERENCIAS SPI ENVIADAS, INTERNET	CTAS. AHORROS	INTERNET Y BANCA CELULAR	\$ 0,36	\$ 0,04	\$ 0,40
	TRANSFERENCIAS SPI ENVIADAS, OFICINA	CTAS. AHORROS	OFICINA	\$ 1,92	\$ 0,23	\$ 2,15
	TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS SCI RECIBIDAS	CTAS. AHORROS	OFICINA	\$ 0,20	\$ 0,02	\$ 0,22
SERVICIOS DE REPOSICIÓN	CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR PÉRDIDA, ROBO O DETERIORO	CTAS. AHORROS	OFICINA	\$ 0,76	\$ 0,09	\$ 0,85
	a. de 3 a 5 días	CRÉDITO	OFICINA	\$ 3,57	\$ 0,43	\$ 4,00
GASTO COBRANZAS EXTRAJUDICIAL	b. de 6 a 30 días	CRÉDITO	OFICINA	\$ 6,38	\$ 0,77	\$ 7,15
	c. de 31 a 60 días	CRÉDITO	OFICINA	\$ 16,23	\$ 1,95	\$ 18,18
	d. de 61 a 90 días	CRÉDITO	OFICINA	\$ 23,17	\$ 2,78	\$ 25,95
	e. más de 90 días	CRÉDITO	OFICINA	\$ 25,56	\$ 3,07	\$ 28,63
SERVICIOS DE PAGOS INTERBANCARIOS POR PLATAFORMA DE PAGOS MÓVILES / ENVÍO DE DINERO	ORDENANTE DEL PAGO INTERBANCARIO A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE PAGOS MÓVILES (1) (2)	CTAS. AHORROS	OFICINA	\$ 0,09	\$ 0,01	\$ 0,10

SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO	APLICA	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA FINAL	
Convenio de Recaudaciones y Pagos a través de FACILITO	PAGO CONSUMO AGUA POTABLE	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO CONSUMO ENERGIA ELECTRICA	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO TELEFONIA MOVIL (CNT, CLARO, MOVISTAR.)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TV)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO IMP. PREDIALES	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO IMP.PREFECTURAS	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (IESS DIRECTO)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (CUOTAS DEL TECNOLÓGICO BOLIVARIANO)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (GUARANDA TRÁNSITO - GAD)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (MOVILIDAD PASTAZA)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (MOVILWAY)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (INTERAGUA - TASA DE RECOLECCIÓN DE BASURA)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (EMGIRS)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PUBLICAS (DESINTECSA)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PÚBLICAS (EMOT RTV DURÁN - APPLUS)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PÚBLICAS (EMOT DURÁN)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (IMBACABLE)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (INTERNET - SAITEL)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (PARQUE DE LA PAZ)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (RECARGAS FACILITO, B-WISE)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (UNIVISA PLANES)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (RECARGAS TV CABLE)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PÚBLICAS (PENSIONES ALIMENTICIAS)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,36	\$ 0,04	\$ 0,40	
	PAGO REC. PÚBLICAS (GAD LOJA)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (PACIFICARD - MASTERCARD, VISA)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,31	\$ 0,04	\$ 0,35	
	PAGO REC. PRIVADAS (DIRECTV)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,45	\$ 0,05	\$ 0,50	
	PAGO REC. PRIVADAS (PUNTONET)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,50	\$ 0,06	\$ 0,56	
	PAGO REC. PÚBLICAS (ATM, CTE, ANT)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PÚBLICAS (AMAGUA, ETAPA, EMAPA DAULE)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (NETLIFE, MOVISTAR, TV CABLE)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PÚBLICAS (JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (DEPRATI, ETAFASHION, REBAJA MODA RM)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	PAGO REC. PRIVADAS (YAMBAL, ORIFLAME, PISAME AVON)	TODOS LOS CLIENTES	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57	
	RECARGAS ELECTRÓNICAS (CLARO, CNT, MOVISTAR, TUENTI)	TODOS LOS CLIENTES	0 costo			
	RECARGAS ELECTRÓNICAS (DIREC TV - CNT - DTH)	TODOS LOS CLIENTES	0 costo			
	RECARGAS CNT	TODOS LOS CLIENTES	0 costo			
	Seguro de Desgravamen a través de Seguros Pichincha	SEGURO DE DESGRAVAMEN	CLIENTES QUE HAYAN SOLICITADO Y ACEPTADO EL SERVICIO.	0,719 x mil tasa neta mensual + Impuestos		
	Familia Protegida a través de Aseguradora del Sur	FAMILIA PROTEGIDA, que incluye: telemedicina, e-doctor, dotación de medicamento por accidente, y seguro de accidentes personales.	CLIENTES QUE HAYAN SOLICITADO Y ACEPTADO EL SERVICIO.	UD 1,75 x mes incluido impuestos		

**4. INFORMACIÓN ADICIONAL RELEVANTE:**

1. En aplicación a los Capítulos VII y IX, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; Registro Oficial No. 116, de 10 de julio de 2000 se puntualiza lo siguiente:

1.1. Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo del capital impago. Es decir, cada vez que se cancela una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre el total del capital.

1.2. Toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.

1.3. Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor; entre otras, "el redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares".

**2. Obligaciones de la entidad para con sus clientes:**

2.1. Los créditos vencidos y por los que se cobra intereses por mora y los correspondientes gastos de cobranza, no se cobrará comisión por administración de crédito vencido.

2.2. Las instituciones del sistema financiero quedan prohibidas de establecer cargos por conceptos de prepago total o parcial de las operaciones crediticias.

2.3. No se cobrarán comisiones por manejo de las cuentas de ahorro.

2.4. No se cobrarán importes adicionales a las comisiones a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, entre otros), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los clientes, sino que corresponden a los costos necesarios para proveer los servicios ofrecidos por el emisor.

2.5. La tasa de interés para los créditos es de libre contratación.

2.6. Indicar las condiciones bajo las cuales los cargos financieros pueden ser aplicados y, el método sobre los cuales se calculan.

2.7. El deudor del crédito deberá aprobar por escrito en su solicitud el deseo de tomar un producto o servicio ofrecido bajo los costos informados por la entidad.

2.8. A los solicitantes del crédito se les deberá entregar un formulario informativo, en el cual el cliente (deudor) pueda verificar los datos publicados en la información pizarra.

2.9. Los cargos asociados y otros por tipo de crédito deberán constar obligatoriamente en la solicitud de crédito así como en la liquidación.

2.10. Se deberá informar sobre la existencia de una Unidad de Atención al Cliente; lugar donde los clientes podrán acudir para solicitar información y atender las quejas y reclamaciones de aquellos que se sientan perjudicados.

**NOTA:** La entidad podrá anexar información detallada de sus productos de captaciones y colocaciones, destacando las tasas de interés, plazos y costos adicionales, una vez que el cliente haya seleccionado el producto.

Yo,..... con CI No. .... declaro haber sido informado de las tarifas por los servicios provistos por **Banco VisionFund Ecuador**. Además declaro conocer que las tarifas que aquí señaladas están sujetas a modificaciones que serán comunicadas por el Banco de conformidad con lo establecido en las Normas de Transparencia de Información de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente



*Protegemos a la Gente*

Para presentar un reclamo en la Superintendencia de Bancos se debe llenar el "Formulario Gratuito de Reclamos por parte de los usuarios de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador", que se encuentra en la página web.

**Página Web:** [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)  
Atención al Usuario / Consultas y Reclamos

**Dirección:****Quito:**

Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid

**Guayaquil:**

Chimborazo 412 entre Clemente Ballén y Aguirre

Para mayor información puede comunicarse con el área de Atención al Cliente de la SB al teléfono (02) 299 61 00