

En mi calidad de gerente y representante legal del Fondo de Cesantía Privado de los Empleados, Trabajadores y Docentes del Gobierno Municipal de Otavalo y Empleados y Trabajadores de la EMAPAO FCPC

Con designación:

Nro. BIESS-OF-GGEN-2021-2017 emitida por el BIESS y Resolución de habilidad legal Nro. SB-DTL-2017-1098 emitida por la Superintendencia de Bancos, de fecha 26 de diciembre del 2017, me permito indicar a todos los partícipes que:

A partir del 01 de octubre 2024 se encuentra disponible el **BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**, en cumplimiento a la Resolución No. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023, que en su parte pertinente reforma y establece:

1. *Artículo 17, del capítulo III “De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero y de los beneficiarios del sistema de seguridad social”, del título XIII “De los usuarios financieros”, del libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, en los siguientes términos:*

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

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

2. *Disposición General Quinta, del capítulo V “De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos”, del título XIII “De los usuarios financieros”, del Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, el siguiente texto:*

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

En tal sentido, se encuentra abierto el correo electrónico gysfcpcgadmo@yahoo.com, al cual usted podrá hacer llegar su documento formal, mismo que será atendido a la brevedad del caso.

Cabe indicar que los temas que pretendan violentar la normativa o las leyes actuales que rigen al fondo de cesantía serán contestados en base al criterio jurídico respectivo y archivados.

Atentamente:

Mgs. María Isabel Realpe Grijalva
ADMINISTRADORA FCPC – GADMO EMAPAO

Otavalo, 12 de septiembre 2024