

Quito 24 de Junio del 2025

Oficio aperCuenta_imp_003

Señor Superintendente de Bancos
Presente

Con Copia:

- Mgt. Dayana Belén Abad Alomía Subdirector de Gestión de Reclamos
- Abogado Jorge Andrés Ulloa Nájera Experto Jurídico de Normatividad 1

En relación a mi denuncia realizada el **20250530 con oficio Nro. SB-SAE-2025_4273E**, además de mi oficio de fecha **20250620**, el día de hoy 20260623 a través de oficio **Oficio Nro. SB-SGR-2025-0741-O** firmado por Mgt. Dayana Belén Abad Alomía Subdirector de Gestión de Reclamos con copia a Abogado Jorge Andrés Ulloa Nájera Experto Jurídico de Normatividad 1 junto con la respuesta del Banco Del Pacífico Oficio # BDP-REC-2025-0831 de fecha 12 de junio del 2025 en que en la respuesta del Banco se señala:

1.- Que se realiza un débito por tarjeta xxx haciendo referencia al contrato que señala que la tarjeta de débito y los servicios tienen un costo.....

Debo señalar lo siguiente:

- Yo no reclamo que por un servicio se realice el cobro.
- Yo reclamo que **SE ME OBLIGUE A ADQUIRIR UN SERVICIO QUE NO REQUIERO**, caso contrario **NO PUEDO ABRIR UNA LIBRETA DE AHORROS**.
- Yo reclamo que si un servicio no lo voy a usar, ese dinero se me sean devueltos, cabe señalar **QUE NO HE IDO A RETIRAR Y TAMPOCO VOY A RETIRAR DICHO PLÁSTICO YA QUE NO LO REQUIERO**. Además no voy a hacer uso de los canales digitales.

2.- Que el Banco del Pacífico S. A, en la actualidad no entrega cartolas y que esos servicios se pueden verificar por el cliente a través de los canales digitales....

Debo señalar lo siguiente:

- Consultar saldos en el ATM TIENE UN COSTO.
- Banca virtual, banca móvil, banca telefónica, TIENE UN COSTO.
- Además para tener banca virtual, me veré obligado a comprar un celular moderno, tener un computador con un sistema operativo moderno, TODO ESO TIENE UN COSTO. Problemas que para el cliente se solucionan con UNA CARTOLA.
- Yo lo único que requiero es UNA CARTOLA FÍSICA, en donde se anote cada uno de los depósitos y retiros que realice.
- Cuál es el inconveniente para el Banco del Pacífico entregarme una cartola?? tal cual manejo con mi otra libreta.
- X que motivo quiere obligar el banco a usar banca digital? Acaso será por que PUEDEN COBRAR?

3.- El Banco del Pacífico da cumplimiento al contrato antes mencionado...

Debo señalar lo siguiente:

- Si yo como **CLIENTE** no firmaba ese contrato **NO PODÍA ABRIR UNA NUEVA LIBRETA DE AHORROS**.
- El Banco del Pacífico tiene todas las hojas pre impresas, si el ciudadano no está de acuerdo simplemente **no puede ser cliente del Banco**.
- El Banco del Pacífico, además de ya ganar dinero con nuestra plata, quiere **ganar dinero con servicios QUE NO REQUERIMOS**.

4.- Finalmente es menester informar al Organismo de Control que el cliente registra movimientos en su cuenta de ahorros, con lo que se evidencia que se encuentra haciendo uso de esta y **de los canales digitales**.

Debo señalar lo siguiente:

- Por supuesto que estoy usando la libreta de ahorros, PARA ESO LA ABRÍ.
- **CONTRARIAMENTE** a lo que el Banco del Pacífico informa YO NO ESTOY HACIENDO USO DE LOS CANALES DIGITALES y si yo como CLIENTE no firmaba ese contrato **NO PODÍA ABRIR UNA NUEVA LIBRETA DE AHORROS**. Si ustedes analizan el detalle de movimientos entregados por el banco YO NO HE HECHO USO DE BANCA ELECTRÓNICA, existen transferencias realizadas por terceras personas DESDE EL SERVICIO QUE ESAS PERSONAS HAN CONTRATADO (ASUMO QUE TAMBIÉN OBLIGADAS) CON EL BANCO, NO SON MÍAS TODAS MIS ACCIONES CON ESA CUENTA HAN SIDO REALIZADAS EN VENTANILLA HACIENDO FILA.
 - Día de apertura de cuenta:
 - 20250529-Depósito inicial de 15 dólares que se hace al momento de apreturar la libreta en la ventanilla del mismo banco.
 - 20250529-Débito de 4.37 dólares por emisión de plástico QUE NO NECESITO Y SE LOS DIJE.
 - 20250529-Débito de 0.66 de servicios bancarios. **Me acabo de desayunar sobre este cobro**, será por aperturar mi cuenta???? o por el servicio no solicitado y además obligado de emitir un plástico???
 - 20250529-Débito de 2.25 de comisión referencias bancarias. **Me acabo de desayunar sobre este cobro**.
 - 20250529-Débito de 0.34 de cobro IVA servicios Bancarios. **Me acabo de desayunar sobre este cobro**, será por el servicio de comisión referencias bancarias?????
 - Posterior al 20250529
 - 20250530 – Depósito 20.00 NO REALIZADO POR MI, realizado por una tercera persona, aparentemente por transferencia, quién usó el servicio de transferencia fue el depositante NO YO, ESA PERSONA PREFIRIÓ NO HACER FILA EN VENTANILLA.
 - 20250530 – Depósito 1.00 NO REALIZADO POR MI, realizado por una tercera persona, aparentemente por transferencia, quién usó el servicio de transferencia fue el depositante NO YO, ESA PERSONA PREFIRIÓ NO HACER FILA EN VENTANILLA.
 - 20250530 – Depósito 11.00 NO REALIZADO POR MI, realizado por una tercera persona, aparentemente por transferencia, quién usó el servicio de transferencia fue el depositante NO YO, ESA PERSONA PREFIRIÓ NO HACER FILA EN VENTANILLA.
 - 20250530 – Depósito 16.08 REALIZADO POR MI A TRAVÉS DE VENTANILLA,

HICE COLA.

- 20250530 – Depósito 8.00 NO REALIZADO POR MI, realizado por una tercera persona, aparentemente por transferencia, quién usó el servicio de transferencia fue el depositante NO YO, ESA PERSONA PREFIRIÓ NO HACER FILA EN VENTANILLA.
- Y de la fecha 20250530 en adelante **YO NO HE HECHO USO de ningún canal digital.**
- Por lo anterior, **DEBO INDICAR QUE EL BANCO NO SE APEGA A LA VERDAD CUANDO AFIRMA QUE YO BYRON VALDIVIESO ANDRADE he hecho uso de canales digitales.** Mi teléfono celular es viejo y desactualizado, mi computadora es vieja con sistema operativo obsoleta NI LOCO METO UNA CLAVE DE UN BANCO NI EN MI CELULAR NI EN MI COMPUTADOR, No usaría TAMPOCO ni loco servicios bancarios electrónicos en equipos públicos.

En cuanto al oficio del día de hoy **20260623 Nro. SB-SGR-2025-0741-O** firmado por Mgt. Dayana Belén Abad Alomía Subdirector de Gestión de Reclamos con copia a Abogado Jorge Andrés Ulloa Nájera Experto Jurídico de Normatividad 1 en que se señala en su pronunciamiento:

1.- Posterior al análisis integral de su reclamación y de la documentación remitida por la entidad financiera, se verifica que el motivo de su queja corresponde a la no entrega de libretas físicas por parte del banco. Sobre este particular, la institución ha señalado que los usuarios cuentan con herramientas digitales —como la banca móvil y plataformas en línea— que permiten consultar en todo momento el saldo y los movimientos de su cuenta. En

Debo señalar lo siguiente:

- Las herramientas digitales como banca móvil y plataformas en línea OBLIGAN al cliente a contar con
 - Teléfonos celulares modernos
 - Computadoras modernas y con sistemas operativos actualizados
 - Cada una de las consultas que se realicen a través de estas plataformas digitales TIENEN UN COSTO, ya sea al momento de realizar la consulta o al momento de adquirir el servicio.

2.- Adicionalmente, se ha evidenciado que usted suscribió de forma voluntaria un contrato de servicios financieros, en el cual se establece expresamente la emisión de una tarjeta de débito y la aplicación de cargos correspondientes por su uso. La aceptación de este contrato implica el conocimiento y conformidad con los términos pactados, por lo que no existe base legal que justifique su pretensión ni elementos que sustenten una vulneración a sus derechos como usuario del sistema financiero.

Debo señalar lo siguiente:

- Como lo señalé en mi oficio, **SI NO FIRMABA EL CONTRATO CON ESAS CONDICIONES, NO PODÍA ACCEDER A UNA CUENTA DE AHORROS ADICIONAL.**
 - Yo claramente señalé al individuo que me atendió:
 - No quiero tarjeta de cajero x que NO LA NECESITO
 - No quiero herramientas digitales x que NO LA NECESITO.

- Requiero una libreta física.
- Como puede verse, el **CLIENTE AL CUAL USTEDES DEBEN PRIORIZAR Y DEFENDER**, está cautivo del contrato PREIMPRESO con el que el banco cuenta, caso contrario **NO PUEDE ACCEDER A UN SERVICIO TAN SIMPLE COMO TENER UNA CUENTA DE AHORROS ADICIONAL**.

Para lo cual le solicito

1. La **REAPERTURA** del trámite administrativo **Nro. 2025-01006**
2. Se designe un funcionario que me acompañen al Banco del Pacífico “la sucursal que ustedes deseen” y hagamos **UNA PRUEBA EN SITIO, ustedes deben conocer el concepto del CLIENTE FANTASMA**. Ustedes vendrán conmigo, me escucharán decir que deseo una libreta de ahorros, entregaré mi documentación, la persona del Banco procederá a decirme que deberé tener una tarjeta de débito y herramientas digitales, a lo que yo con ustedes **A MI LADO CLARAMENTE INDICARÉ AL OFICIAL DEL BANCO NO REQUIERO ESTOS SERVICIOS, Y ADEMÁS REQUIERO LA CARTOLA FÍSICA. Y veamos que sucede.**
3. Priorizar los intereses del CLIENTE sobre los intereses del Banco, ya ellos **GANAN CON EL DINERO QUE SE DEPOSITA**, ellos hacen negocio con el dinero que se deposita, ellos no requieren **OBLIGARNOS** a los clientes a tener servicios no solicitados caso contrario no podemos continuar con una apertura de cuenta.
4. Hacer las gestiones necesarias para que yo pueda tener una cartola física, **ES DE SUMA IMPORTANCIA PARA MI** contar con una cartola física. Cuál es el problema del Banco del Pacífico en entregar cartolas físicas? Por qué motivo la Superintendencia del Bancos prioriza al banco sobre el cliente?
5. Como usted verá señor Superintendente de Bancos, el Banco del Pacífico fue comunicado el 2 de junio del 2025 sobre mi reclamación, con un plazo de 8 días para dar una respuesta; dando respuesta con Oficio # BDP-REC-2025-0831 de fecha 12 de junio del 2025, **INCUMPLIENTO EL PLAZO DADO**. Por lo cual ustedes **DEBEN PROCEDER CON LA SANCIÓN A LA ENTIDAD**. Necesito una constancia de las acciones tomadas sobre el Banco del Pacífico sobre este punto.

A la espera de su amable respuesta me suscribo a usted.

Byron Valdivieso Andrade
 CI: 1707002786
 telf: 0959940768
 email: bgva2005@yahoo.com
 dir: Morales E349 Quito - Ecuador