

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO V.- DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS (reformado con Resolución Nro. SB-2022-1228 de 13 de julio de 2022; y, reformado con Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023)

SECCIÓN I.- DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 1.- DEL ALCANCE.- Las entidades de los sectores financieros público y privado deben velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 2.- DE LAS DEFINICIONES.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se entenderá por:

- a. **Información clara.-** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento;
- b. **Información completa.-** La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relevantes relacionados con la contratación de un producto o servicio, de manera que el cliente pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicio, sus obligaciones y derechos y el valor final de la prestación; e,
- c. **Información oportuna.-** La que se encuentre disponible al momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.

SECCIÓN II.- RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES

ARTÍCULO 3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE.- Las entidades de los sectores financieros público y privado deben contar con un servicio de información que permita al público conocer sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos. La prestación de servicios de información será obligatoria y totalmente gratuita.

ARTÍCULO 4.- DEBER DE INFORMACIÓN.- Las entidades del sistema financiero al momento de informar al público respecto de los productos y servicios ofrecidos, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- a. Explicar de manera clara, completa y oportuna sus características y riesgos asociados;

- b. Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros;
- c. Las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos;
- d. Los costos totales;
- e. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
- f. Cualquier otra información que la entidad de los sectores financieros público y privado estime conveniente para que el cliente comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

La información que suministre la entidad de los sectores financieros público y privado de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

ARTÍCULO 5.- La entrega de información debe ocurrir no sólo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino también durante todo el tiempo que dure la relación contractual de la entidad de los sectores financieros público y privado.

Las entidades de los sectores financieros público y privado deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para consulta de los consumidores financieros.

ARTÍCULO 6.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la entidad, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la entidad infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

SECCIÓN III.- DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 7.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Su 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.

Las obligaciones recogidas en este capítulo estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades de los sectores financieros público y privado, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

ARTÍCULO 8.- La atención brindada al usuario financiero es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades de los sectores financieros público y privado e indicará en la evaluación que haga de su gestión. Específicamente, la Superintendencia evaluará si la entidad de los sectores financieros público y privado ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

ARTÍCULO 9.- Restitución de oficio.- La entidad financiera, comprobará que los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros cuenten con la autorización previa y expresa de sus clientes.

Las entidades financieras de los sectores público y privado deberán mantener políticas, procesos y procedimientos para efectuar los controles y la verificación periódica de la existencia de la autorización expresa de sus clientes para todos los cobros realizados con cargo a sus cuentas y tarjetas por servicios financieros.

Para el caso de servicios no financieros, las entidades controladas deberán mantener políticas, procesos y procedimientos con la finalidad de verificar periódicamente que las empresas prestadoras de servicios no financieros posean la autorización expresa de los clientes para realizar el cobro del servicio con débito a cuentas o tarjetas de sus clientes.

En caso de no existir dicha autorización, la entidad financiera dentro del término de cinco (5) días, contados a partir de haber recibido la información, aunque no exista reclamo, procederá y sin otro requisito con la restitución de oficio de los valores debitados, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos o cobros, hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador, vigente a la fecha de pago.

La entidad financiera notificará al cliente sobre la restitución de oficio por concepto de cargos o cobros no autorizados, a la dirección electrónica o física registrada.

El prestador del servicio que no entregue la autorización expresa a la entidad financiera estará obligado a devolver los montos que la entidad hubiera pagado al usuario y/o cliente.

Las entidades financieras de manera semestral informarán a la Superintendencia de Bancos sobre los procesos de restitución de oficio, que detallará la fecha de restitución, el monto total del débito, número de débito(s) realizado(s), el monto total de acreditación, tasa de interés utilizada para el cálculo de los intereses; y, el nombre del prestador del servicio. (agregado con Resolución Nro. SB-2022-1228 de 13 de julio de 2022, artículo sustituido con Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023).

SECCIÓN IV.- OBJETOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

ARTÍCULO 10.- Las entidades controladas, en cada agencia o sucursal deberán disponer de un servicio especializado de atención al usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten, de forma gratuita.

Las entidades de los sectores financieros público y privado estarán obligadas a atender, resolver las quejas, reclamaciones y consultas o peticiones individuales que los usuarios financieros les presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales.

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones, mencionarán expresamente, con letra legible y visible, el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Superintendencia de Bancos dentro del término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.

Las entidades controladas deberán proporcionar a los usuarios y/o beneficiarios todas las facilidades físicas y tecnológicas de tal manera que la atención al cliente pueda presentarse de a través de medios humanos o electrónicos, de acuerdo a la necesidad o tipo de requerimiento de los consumidores financieros y/o beneficiarios.

Para la atención de reclamos presentados por los consumidores y/o beneficiarios, la entidad controlada deberá disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme al marco jurídico vigente. (sustituido con Resolución Nro. SB-2022-1228 de 13 de julio de 2022).

ARTÍCULO 11.- Los funcionarios del servicio de atención de reclamos deberán ser personas que posean conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este capítulo.

El titular del servicio de atención al usuario financiero será designado por el directorio u organismo que haga sus veces de la respectiva institución del sistema financiero.

La designación del titular del servicio de atención de reclamos será comunicada a la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 12.- Las entidades de los sectores financieros público y privado deberán adoptar las medidas necesarias, de modo que se garantice independencia en las decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, que se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso anterior, las entidades de los sectores financieros público y privado adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el servicio de atención al usuario financiero al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 13.- Las entidades de los sectores financieros público y privado pondrán a disposición del usuario financiero, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

- a. La existencia del servicio de atención al usuario financiero, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- b. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el término de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el término de hasta cuarenta (40) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de atención al usuario financiero, de acuerdo con las normas que

para el efecto expida el directorio de la entidad y que serán sometidas a aprobación de la Superintendencia de Bancos; (reformado con Resolución Nro. SB-2022-1228 de 13 de julio de 2022).

- c. Referencia a la Superintendencia de Bancos, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del reclamo directo en el servicio de atención al cliente de la propia entidad de los sectores financieros público y privado para poder formular quejas y reclamaciones ante el organismo de control dentro del término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta, sin perjuicio del derecho que le asiste de continuar las acciones legales que considere ante las autoridades judiciales correspondientes; y, (reformado con Resolución Nro. SB-2022-1228 de 13 de julio de 2022).
- d. Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.

Adicionalmente, las entidades a través de las unidades de atención al usuario financiero deberán poner a disposición de los usuarios de los servicios financieros un formulario con el respectivo instructivo para la presentación de reclamos, el cual deberá ser proporcionado gratuitamente y sin ninguna limitación, y deberá contener como información mínima la que determine la Superintendencia de Bancos.

Es obligatorio para las entidades de los sectores financieros público y privado proporcionar a los usuarios financieros el formulario con el instructivo; sin embargo es facultativo para el cliente o usuarios del sistema, a quien le asiste el derecho de presentar su reclamo a través de una carta.

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 14.- En caso de reclamos en los que se llegue a determinar que no exista la autorización expresa y previa para cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, la entidad procederá sin más trámite con la restitución de la totalidad del monto, más los intereses determinados en la Ley, valor que deberá ser acreditado en el término de tres (3) días de presentado el reclamo, lo cual deberá ser notificado al cliente e informado a la Superintendencia de Bancos, dentro del mismo término. (artículo agregado con Resolución Nro. SB-2022-1228 de 13 de julio de 2022; y, artículo sustituido con Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023).

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Dentro del primer trimestre de cada año, el titular de los servicios de atención de reclamos presentará ante el directorio, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados;

- b. Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- c. Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- d. Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe del servicio de atención de reclamos integrará en la memoria anual de las entidades.

SEGUNDA.- La atención brindada a los usuarios financieros es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades de los sectores financieros público y privado e indicará en la evaluación que haga de su gestión.

Específicamente, la Superintendencia evaluará si la entidad de los sectores financieros público y privado ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

TERCERA.- Por solicitud expresa del cliente las entidades controladas, deberán suspender los cargos por servicios no financieros y/o cargos de seguros, los cuales deberán ser notificados por la entidad financiera a la o las empresas prestadoras, y al usuario financiero. (agregada con Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023)

CUARTA.- Las entidades financieras deberán mantener en los contratos firmados con las empresas prestadoras de servicios no financieros y empresas de seguros, una cláusula que incluya la obligación de mantener y custodiar la autorización expresa de sus clientes respecto de los servicios contratados. (agregada con Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023)

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. (agregada con Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023)

SEXTA.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la entidad controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la entidad infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

SÉPTIMA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.