



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS



Proyecto de Norma:
Protección y Defensa
de los Derechos del
Usuario Financiero de
las Entidades de los
Sectores Financieros
Público y Privado



RESOLUCIÓN No. SB-2019-

**RUTH ARREGUI SOLANO
SUPERINTENDENTA DE BANCOS**

CONSIDERANDO:

QUE el artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador determina que los derechos de los ciudadanos y ciudadanas se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; las cuales garantizarán su cumplimiento; y que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

Que el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que el artículo 55 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas;

Que el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas, entre otros, los derechos a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva; a la libertad de contratación; a la protección de datos de carácter personal; a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas, a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad;

Que el inciso primero del artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general, para tal efecto, actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano, y que sus facultades específicas y áreas que requieran



del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley;

Que el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que las actividades financieras son un servicio de orden público; que el Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito; y, que se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura;

Que el artículo 372 de la Constitución de la República del Ecuador establece que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley;

QUE el Código Orgánico Monetario y Financiero, vigente desde su publicación en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, en su artículo 3 contempla los objetivos del mismo e incluye en su numeral 6 la protección de los derechos de los usuarios financieros;

Que el artículo 60 del referido Código establece como finalidad de la Superintendencia de Bancos la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;↵

Que el numeral 16 del artículo 62 del mencionado cuerpo legal establece como función de la Superintendencia de Bancos proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control;

Que el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el artículo 143 del citado cuerpo legal establece que las actividades financieras son un servicio de orden público;

Que el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que cada entidad del sistema financiero nacional tendrá un Defensor del Cliente que será



independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece como objeto de la ley normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de éstos, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes;

Que el artículo 4 de la citada ley establece, entre otros derechos fundamentales del consumidor, la seguridad en el consumo de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad; el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa; a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva; a la educación del consumidor; a la reparación e indemnización por daños y perjuicios; y, a la tutela administrativa y judicial;

Que el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información;

Que es necesario promover el conocimiento y educación de los usuarios de las entidades de los sectores financieros público y privado sobre sus derechos, para mejorar la calidad de los servicios y productos financieros, impulsar el cumplimiento de normas éticas de conducta, velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre las entidades de los sectores financieros público y privado y sus usuarios; y así contribuir a que se dé una mayor inclusión financiera de la sociedad ecuatoriana;

Que al ser un servicio de orden público, las actividades financieras deben desarrollarse en un contexto de responsabilidad social, mejores y sanas prácticas de gobierno corporativo y de conducta de mercado; con base en los principios de buena fe, transparencia, equidad y legalidad;

QUE es necesario contar con un instrumento normativo de protección y defensa de los derechos que la Constitución y la Ley garantizan a los usuarios del sistema financiero, y que al mismo tiempo propicie una mayor inclusión financiera de los segmentos poblacionales excluidos para disminuir sus vulnerabilidades y mejorar su calidad de vida; y,

En ejercicio de sus facultades legales,



RESUELVE:

Sustituir el capítulo III "Código de derechos y obligaciones del usuario de las entidades de los sectores financieros público y privado", título XIII "De los usuarios financieros", libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado" de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, por el siguiente:

"CAPÍTULO III.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

SECCIÓN I.- OBJETO, FINALIDAD, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.

ARTÍCULO 1.- Objeto.- La presente norma tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del usuario de las entidades de los sectores financieros público y privado.

ARTÍCULO 2.- Finalidad.- Las normas sobre protección y defensa de los derechos del usuario financiero de las entidades de los sectores financieros público y privado deben estar dirigidas a facilitar el ejercicio de los derechos del usuario, y a su protección y defensa.

ARTÍCULO 3.- Ámbito.- El ámbito de aplicación de esta norma abarca las relaciones entre los usuarios financieros y las entidades de los sectores financieros público y privado, sin perjuicio de otras disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección al usuario de los sectores financieros público y privado.

ARTÍCULO 4.- Glosario.- Para los efectos de la aplicación de esta norma, se definen los siguientes términos:

4.1 Buena fe.- Es la conciencia de haberse adquirido u otorgado el dominio de un producto o servicio financiero por medios legítimos, exentos de fraude y cualquier otro vicio;

4.2 Cobro no devengado.- Todos aquellos cobros que la entidad financiera hiciera sobre productos o servicios aún no entregados en su totalidad;



- 4.3 Confianza.- Seguridad o esperanza en firme que un usuario financiero tiene sobre otro usuario, entidad, autoridad o hecho;
- 4.4 Defensor del cliente.- Es la persona natural designada por la Superintendencia de Bancos en cada una de las entidades de los sectores financieros público y privado, conforme a las normas pertinentes, que tiene como función principal defender los derechos así como receptar y procesar las quejas y reclamos de los usuarios financieros;
- 4.5 Derechos del usuario financiero.- Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente establecidos en su favor, y que las entidades controladas están en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos;
- 4.6 Derecho irrenunciable.- Es todo derecho reconocido en favor del usuario financiero que no es susceptible de renuncia y que, en caso de producirse de manera expresa, se entenderá nula;
- 4.7 Educación financiera.- Proceso por el cual los usuarios financieros alcanzan una mejor comprensión de los productos y servicios financieros y adquieren las habilidades para tomar decisiones informadas y desarrollar hábitos de ahorro y planificación de gastos, para alcanzar su bienestar financiero;
- 4.8 Fuerza vinculante.- Es toda publicidad o información que se convierte en prueba y sustento de las condiciones ofrecidas para la suscripción de un contrato;
- 4.9 Gastos.- Todo pago realizado por la contraprestación de un producto o servicio;
- 4.10 Información clara.- La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras de fácil entendimiento;
- 4.11 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 usuario financiero pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicio, sus obligaciones y derechos y el valor final de la prestación;
- 4.12 Información oportuna.- La que se encuentre disponible al momento de la toma de decisiones, es decir, que el usuario financiero pueda conocer todas las



condiciones con la debida anticipación para celebrar un contrato.

4.13 Productos y servicios financieros.- Son todos aquellos productos y servicios que ofrecen las entidades controladas a los usuarios financieros, en base a las operaciones autorizadas por la ley;

4.14 Queja.- Expresión de insatisfacción presentada ante la entidad controlada, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, con respecto a los productos o servicios ofrecidos o recibidos;

4.15 Reclamo.- Es una comunicación escrita recibida en la Superintendencia de Bancos mediante la cual un usuario de los sectores financieros público y privado solicita revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuario financieros;

4.16 Sanas prácticas.- Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un sano desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalece la generación de satisfacción en el usuario de los sectores financieros público y privado;

4.17 Servicios y productos financieros de calidad.- Percepción que el usuario financiero tiene de un producto o servicio cuyas propiedades y características satisfacen sus necesidades;

4.18 Usuario del sistema financiero.- Persona natural o jurídica que hace uso de manera directa o indirecta de los servicios y productos de las entidades de los sectores financieros público y privado; a quien para efectos de esta norma también podrá denominarse consumidor financiero.

SECCIÓN II.- PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 5.- Buena fe.- Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

ARTÍCULO 6.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado son irrenunciables. Toda estipulación en contrario se considerará nula.



ARTÍCULO 7.- Sanas prácticas.- La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas, a fin de garantizar una competencia leal, conforme lo previsto en el marco jurídico vigente. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre entidades financieras, y las prácticas concertadas que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear la competencia leal, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 8.- No discriminación.- Las entidades controladas en su normativa interna no podrán contener disposiciones discriminatorias.

En particular, no limitarán el acceso a los servicios financieros a los ciudadanos extranjeros por la sola condición de migrantes o refugiados.

ARTÍCULO 9.- Atención preferente.- Se garantiza la atención preferente a los grupos de atención prioritaria, respecto de los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado deben:

9.1 Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, su derecho a la atención preferente;

9.2 Adecuar su infraestructura física y tecnológica e implementar las medidas necesarias para garantizar su acceso y seguridad;

9.3 Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera; y,

9.4 Implementar un mecanismo de presentación de quejas y reclamos ante la propia entidad, en el caso de incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.

ARTÍCULO 10.- In dubio pro usuario.- En caso de duda en la aplicación de condiciones y procedimientos de los contratos y otros instrumentos de formalización de la relación entre el usuario financiero y las entidades controladas, se los entenderá en el sentido más favorable al usuario financiero.

ARTÍCULO 11.- Protección.- Los derechos del usuario financiero serán protegidos por la propia entidad; por el Defensor del Cliente; y, por la Superintendencia de Bancos; para ello podrán actuar de oficio o a petición de parte de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador y demás normas aplicables, sin perjuicio



de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.

En todos los reclamos presentados se procurará, en primer lugar, una solución amigable entre el usuario financiero y las entidades de los sectores financiero público y privado. No obstante, toda autoridad pública, en aplicación de sus competencias y de conformidad con la ley, protegerá los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.

En caso de que la queja o reclamo haya sido resuelto de forma directa por la entidad financiera o el Defensor del Cliente, y hubiere derivado en un procedimiento administrativo sancionador, dicho arreglo se considerará como atenuante en su sustanciación y resolución.

SECCIÓN III.- DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 12.- Derechos.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la Constitución de la República y el marco jurídico vigente, los usuarios nacionales o extranjeros de las entidades de los sectores financieros público y privado, tienen los siguientes derechos:

12.1 Al acceso a los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción de raza, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, identidad sexual, posición económica, condición social o caracteres físicos, de conformidad con el Código Orgánico Monetario y Financiero, la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste;

12.2 A acceder a través de las entidades de los sectores financieros público y privado y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en dicho ámbito; el rol de la Superintendencia de Bancos; el rol de las entidades controladas; la base legal pertinente; y, el alcance y efectos de los productos y servicios financieros, que le permita tomar decisiones informadas y defender sus derechos, de tal manera que facilite su participación social activa y responsable;

12.3 A acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;



12.4 A acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados, sean éstos activos o pasivos, por parte de las entidades de los sectores financieros público y privado, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial, que considere al menos los siguientes aspectos:

12.4.1 La información deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera;

12.4.2 Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos, previamente a su suscripción, a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse en idioma castellano y con claridad;

12.4.3 Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, incluyendo intereses, seguros, tasas de cambio, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones, impuestos y demás, de manera anticipada a la celebración del contrato; información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

12.4.4 Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos se pacten con base en la oferta publicitaria;

12.4.5 Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios para cuidar que no se afecten sus derechos; y,

12.4.6 Conocer previamente y por cualquier medio accesible y en el lugar en el cual adquirió la obligación, acerca de la cesión y transferencia de la misma a otra entidad, sin importar si es titular o garante;

12.5 A que las entidades de los sectores financieros público y privado cuenten con un servicio de información que les permita conocer al menos sobre lo



siguiente:

12.5.1 Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros;

12.5.2 Los canales de atención a través de los cuales podrán realizar cualquier consulta o presentar cualquier inconformidad respecto a los productos o servicios financieros ofrecidos. Esto debe ser parte del modelo de negocio y operativo de las entidades controladas;

12.5.3 La información sobre los productos y servicios detallada en el numeral anterior;

12.5.4 Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio;

12.5.5 Los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, de acuerdo con el marco jurídico vigente;

12.5.6 Los canales de atención a través de los cuales pueden conocer y es publicado cualquier ajuste o modificación de los costos, previamente pactados en el contrato celebrado con la entidad;

12.5.7 Los deberes y responsabilidades que asume el avalista fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y, los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera;

12.5.8 Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato; y,

12.5.9 Cualquier otra información necesaria 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.

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.

12.6 A elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas;

12.7 A acceder a los productos y servicios financieros, en al menos las siguientes condiciones:

12.7.1 Celebrar contratos y aceptar productos o servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos.

Tanto los usuarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los productos y servicios ofrecidos. Las entidades de los sectores financieros público y privado conservarán dichos contratos por un período no menor de diez (10) años, conforme lo dispone el artículo 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

12.7.2 Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos jurídicos vigentes, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas;

12.7.3 Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos jurídicos vigentes, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas

12.7.4 Disponer de su dinero entregado a las entidades financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas, a través de los canales de atención existentes; y,

12.7.5 Disponer de banca móvil o electrónica las 24 horas del día y los 365 días del año, a fin de satisfacer sus necesidades.

Las entidades de los sectores financieros público y privado, garantizarán que la disponibilidad de los servicios de banca móvil o electrónica sean del %99.9 en el horario de 6:00h a 20:00h.



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 y servicios que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para consulta de los usuarios financieros.

12.8 A que los contratos de adhesión de servicios crediticios o de cualquier producto financiero, sean simples, transparentes y no contengan cláusulas que permitan a la entidad controlada lo siguiente:

12.8.1 La variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario;

12.8.2 A cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos prohibidos por el marco jurídico vigente;

12.8.3 El cobro de cargos por servicios y/o gastos futuros, sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;

12.8.4 La resolución unilateral del contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al usuario financiero;

12.8.5 Incluir espacios en blanco o textos ilegibles;

12.8.6 Cambiar los términos y condiciones de los servicios o productos ofertados sin que se haya comunicado previamente de estos cambios al usuario financiero y éste los hubiere aceptado; y,

12.8.7 Cualquier otra cláusula que se entienda como contraria a los derechos del usuario financiero, según lo estipulado en la presente normativa y en el marco jurídico vigente.

12.9 A recibir productos y servicios financieros de calidad, en al menos las siguientes condiciones:

12.9.1 De forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato;



12.9.2 Rechazar y no pagar los productos y servicios que no hayan sido expresamente solicitados y autorizados, salvo que hayan sido utilizados;

12.9.3 Obtener oportunamente de las entidades financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de productos y servicios financieros. Además, tendrá derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto;

12.9.4 Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna;

12.9.5 Decidir si prefiere la disminución de plazo, o la del valor de la cuota, cuando realiza un pago parcial de una obligación; y,

12.9.6 Conocer si en las bases de datos de las entidades de los sectores financieros público y privado existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

12.10 A que su información personal, crediticia, financiera y la que reposa en el registro de datos crediticios, sea tratada de acuerdo a lo siguiente:

12.10.1.1 A que sus datos sean recopilados, previa autorización expresa suya, con la finalidad determinada y prevista en el marco jurídico vigente;

12.10.1.2 A que se entienda que existe autorización expresa de su parte para la recopilación de la información, en los siguientes casos:

12.10.1.2.1 Cuando ha sido otorgada libremente, por lo que se encuentra exenta de vicios del consentimiento;

12.10.1.2.2 Cuando es específica y se refiere a la determinación concreta de los medios y fines de su recolección y tratamiento;

12.10.1.2.3 Cuando se le ha informado sobre las implicaciones de la autorización en cumplimiento del principio de transparencia;

12.10.1.2.4 Si no se presentan dudas sobre el alcance de la autorización



otorgada;

12.10.1.2.5 Cuando se la haya dado con anterioridad a su recopilación y tratamiento, ya sea en el momento mismo de la recolección del dato, o cuando se obtiene directamente del titular; y, excepcionalmente, de forma posterior cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa; y,

12.10.1.2.6 Cuando se pueda demostrar que el titular manifestó su voluntad a través de una declaración o acción clara, afirmativa o se deduzca de una acción del titular;

12.10.1.3 A que su autorización sea revocada, a su sola solicitud, con celeridad, eficacia y gratuidad;

12.10.1.4 A que sus datos personales sean tratados por las entidades financieras y las fuentes de información, los prestadores del servicio de referencias crediticias y los clientes, con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales, la ley, y demás normativa;

12.10.1.5 A que dicho tratamiento sea acorde con la finalidad por la cual fue recolectada la información personal;

12.10.1.6 A que sus datos personales sean tratados con tal carácter, y a que no sean tratados, cedidos o comunicados, para un fin distinto de aquel por el que fueron recopilados;

12.10.1.7 A conocer la forma en que se aseguran, se tratan, se transfieren y comunican sus datos;

12.10.1.8 A que sus datos personales sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables y claros, de tal manera que no se altere su veracidad;

12.10.1.9 A que sus datos sean conservados únicamente por el tiempo previsto en la Ley;

12.10.1.10 A conocer y acceder a toda su información que consta en la base de datos, sin necesidad de justificación alguna; de forma irrestricta y totalmente gratuita; y



12.10.1.11 A recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y mecánico;

12.11 A recibir protección y a demandar de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras;

12.12 A exigir a las entidades financieras de los sectores público y privado que la prestación de servicios a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los niveles de servicio establecidos por la entidad financiera ajustada a la normativa vigente;

12.13 A recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos o servicios otorgados por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el cliente; y,

12.14 A exigir el cumplimiento de las normas de riesgo operativo, para proteger los depósitos de los usuarios financieros.

SECCIÓN IV.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 13.- Área de atención al cliente.- Las entidades controladas dispondrán de un área de atención al cliente, encargada de atender y resolver los reclamos o quejas que presenten los usuarios financieros.

El titular de dicha área será designado por el directorio u organismo que haga sus veces de la respectiva institución del sistema financiero, y será comunicada a este organismo de control en el término de ocho días, contados a partir de dicha designación.

El titular del área y el personal asignado deberán tener como mínimo, un perfil que acredite un conocimiento adecuado de la normativa sobre derechos, transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, en base a la sana práctica.

ARTÍCULO 14.- Información sobre quejas y reclamos.- 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:



14.1 La existencia del área de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;

14.2 La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros, de acuerdo con el procedimiento que para el efecto expida el directorio de la entidad y que será sometido a aprobación de la Superintendencia de Bancos, en el plazo de hasta quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta (60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde su presentación en el área de atención al usuario financiero.

14.3 La indicación de que la presentación de una queja o reclamo ante el Defensor del Cliente inhiere del conocimiento de la misma al área de atención al cliente de la respectiva institución financiera;

14.4 Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros;

14.5 El formulario con el respectivo instructivo para la presentación de quejas o reclamos, con el contenido mínimo que determine la Superintendencia de Bancos, y que deberá ser proporcionado gratuitamente y sin ninguna limitación;

14.6 De que 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 al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

La Superintendencia de Bancos impartirá las instrucciones sobre el contenido mínimo del procedimiento para la atención de quejas y reclamos, que deberá incorporar las medidas necesarias que garanticen independencia en las decisiones y el tratamiento de conflictos de interés, en su resolución.

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 área de atención al cliente, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.



ARTÍCULO 15.- Del Reclamo.- El usuario financiero podrá reclamar ante la entidad financiera, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, en el evento de que considere que los derechos previstos en la ley y en esta norma han sido vulnerados.

De manera especial, podrá presentar su reclamo en los siguientes casos:

15.1 Ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;

15.2 Cuando requiera protección de su información personal, crediticia, financiera y de la que reposa en el registro de datos crediticios, y exigir su rectificación, de ser el caso;

15.3 Cuando considere que las entidades financieras emplean métodos de cobranza extrajudicial que podrían atentar contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar; y,

15.4 Cuando a su juicio considere que no se está cumpliendo con las ofertas financieras presentadas.

ARTÍCULO 16.- Reclamos ante el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos.- Los reclamos que se presenten ante el Defensor del Cliente se tramitarán observando el procedimiento establecido en la "Norma de control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas".

Los reclamos que se presenten ante la Superintendencia de Bancos por parte de los usuarios de los sectores financieros público y privado, se tramitarán de acuerdo a las disposiciones previstas en la "Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos".

ARTÍCULO 17.- De las quejas.- Las quejas que presenten los usuarios financieros ante las entidades controladas, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, podrán ser presentadas a través del formulario gratuito de reclamos.

SECCIÓN V.- DE LAS DISPOSICIONES AL USUARIO FINANCIERO DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES PÚBLICO Y PRIVADO:

ARTÍCULO 18.- Sanas prácticas.- Constituyen sanas prácticas de protección propia por parte de los usuarios financieros, las siguientes:



18.1 Cerciorarse si la entidad financiera con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios financieros se encuentra autorizada y supervisada por la Superintendencia de Bancos;

18.2 Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas;

18.3 Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad controlada sobre el manejo de productos o servicios financieros;

18.4 Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos; y,

18.5 Informarse sobre los canales y medios existentes que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

ARTÍCULO 19.- Obligación de información.- Los usuarios financieros deberán suministrar a las entidades controladas y al organismo de control información cierta, suficiente y oportuna, cuando éstas la soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes, y cuando se requiera actualizar datos.

SECCION VI: INFORMACIÓN Y SANCIONES.-

ARTÍCULO 20.- Información.- Las entidades controladas remitirán a la Superintendencia de Bancos, la información en el formato y periodicidad que esta determine.

ARTÍCULO 21.- Sanciones.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de las disposiciones de esta norma, al amparo de lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Para proteger los derechos del usuario financiero, el titular del área de atención al cliente de la entidad controlada presentará ante el Directorio, hasta el 30 de marzo de cada año, un informe explicativo del cumplimiento de su función



durante el ejercicio precedente, que tendrá como contenido mínimo lo siguiente:

1. Resumen estadístico de las quejas y reclamos atendidos, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamos, así como cuantías e importes afectados;
2. Resumen de las decisiones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
3. Criterios generales contenidos en las decisiones;
4. Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación. Al menos un resumen de este informe se incorporará a la memoria anual de la respectiva entidad controlada; y,
5. Este informe, una vez aprobado por el Directorio deberá ser puesto en conocimiento de la Superintendencia de Bancos hasta el 15 de abril de cada año.

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, y formará parte de la evaluación de su gestión. Específicamente, la Superintendencia de Bancos evaluará si se ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos el acceso, uso, educación y protección del usuario financiero.

TERCERA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente norma, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada toda disposición que se oponga al contenido de la presente norma.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente norma entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial."





SUPERINTENDENCIA DE BANCOS