

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

### **TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

#### **CAPÍTULO III.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL** (sustituido con resolución SB-2020-0540 de 21 de mayo de 2020\*)

##### **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 consumidor financiero de los productos y servicios que prestan las entidades de los sectores financieros público y privado; y, de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que brinda el Sistema de Seguridad Social, a fin de garantizar la inclusión financiera.

**ARTÍCULO 2.- Finalidad.-** La presente norma está dirigida a facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores financieros y beneficiarios del sistema de seguridad social, su protección, defensa y aplicación de las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones que mantienen con las entidades de los sectores financieros público y privado o de seguridad social, según corresponda.

**ARTÍCULO. 3.- Ámbito de aplicación.-** El ámbito de aplicación de esta norma abarca las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades de los sectores financieros público y privado; y, de los beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, sin perjuicio de las disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección de derechos de los consumidores en todo el territorio nacional.

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

- a) **Acoso a los consumidores financieros.-** Las acciones de hostigamiento en cualquier forma y a través de cualquier medio, efectuadas por las entidades financieras públicas y privadas y las del sistema de seguridad social, por sí o mediante terceros, hacia los consumidores financieros.

- b) **Beneficiarios.-** Las personas naturales que tienen la calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social.
- c) **Cláusulas abusivas.-** Aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes;
- d) **Cláusulas prohibidas.-** Aquellas estipulaciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos de los consumidores financieros;
- e) **Clientes.-** Las personas naturales o jurídicas que son usuarias habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social.
- f) **Cobros no devengados.-** Aquellos cobros que las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social, hicieren sobre productos o servicios aún no entregados en su totalidad;
- g) **Confianza.-** La certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social, al público en general.
- h) **Consumidores financieros.-** Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas.
- i) **Contratación electrónica.-** Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más canales electrónicos, amparados por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos;
- j) **Datos no públicos de los consumidores financieros.-** La información sobre los consumidores financieros que las entidades controladas recopilan en relación con el suministro de productos o servicios financieros, que incluye datos escritos así como información fotográfica y biométrica. En esta definición no se incluye información que se encuentra disponible en fuentes públicas.
- k) **Defensor del Cliente.-** Es la persona natural cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas;

- l) **Derechos de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social.-** Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, 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;
- m) **Derechos irrenunciables.-** Son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que no son susceptibles de renuncia aún cuando sus titulares lo hicieran por su propia voluntad y que, en caso de producirse de manera expresa, se considerará no escrita y se entenderá nula;
- n) **Educación financiera.-** Proceso que comprende el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales y comerciales;
- o) **Error.-** Equivocación, yerro, desacierto, concepto o juicio equivocado e inexacto;
- p) **Fuerza vinculante de la oferta y la publicidad.-** Las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio.
- q) **Información clara.-** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento;
- r) **Información completa.-** La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero; y/o acceso a un servicio o prestación que brinde el Sistema de Seguridad Social;
- s) **Inclusión financiera.-** La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los productos y servicios financieros formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros;

- t) **Información oportuna.-** Conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los consumidores financieros y beneficiarios puedan conocer todas las condiciones de los servicios financieros o prestaciones, con la debida anticipación a la celebración de un contrato;
- u) **Medidas de seguridad.-** Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garantizan el manejo y uso de los productos y servicios financieros, así como de las prestaciones, según el caso;
- v) **Pagos.-** Emolumentos dinerarios que se entregan como contraprestación de los productos o servicios financieros, o de las prestaciones;
- w) **Políticas de privacidad.-** Son las políticas y procedimientos internos adoptados por escrito y aplicados por las entidades controladas para proteger la privacidad de los datos no públicos de los clientes;
- x) **Productos y servicios financieros.-** Aquellos productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas a los consumidores financieros y beneficiarios, según el caso, en base a las operaciones autorizadas por la ley;
- y) **Quejas.-** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros y/o beneficiarios plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados;
- z) **Reclamos.-** Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
- aa) **Sanas prácticas.-** Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los consumidores financieros y/o beneficiarios;
- bb) **Servicios y productos financieros de calidad.-** Son aquellos que se sujetan a las propiedades y características ofrecidas por las entidades controladas y que son

contratados por los consumidores financieros y o beneficiarios en términos de calidad;

cc) **Sigilo y reserva.**- Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.

## **SECCIÓN II.- PRINCIPIOS GENERALES**

**ARTÍCULO 5.- Buena fe.**- Los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

**ARTÍCULO 6.- Irrenunciabilidad de derechos.**- Los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas son irrenunciables. Toda estipulación en contrario se considerará nula.

**ARTÍCULO 7.- Mejores prácticas.**- La prestación de servicios financieros propenderá a alcanzar los principios básicos del Comité de Basilea para una Supervisión Bancaria Efectiva, en lo que respecta a la protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, conforme lo previsto en el marco jurídico vigente y aplicable.

**ARTÍCULO 8.- No discriminación.**- Las entidades controladas no podrán ejercer prácticas discriminatorias ni contener en su normativa interna disposiciones que atenten contra el derecho a la igualdad y a la no discriminación, reconocido en la Constitución de la República.

**ARTÍCULO 9.- Atención preferente.**- Se garantiza la atención preferente a los grupos de atención prioritaria, respecto de los cuales las entidades controladas deben:

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, su derecho a la atención preferente;
- b. Adecuar su infraestructura física y tecnológica e implementar las medidas necesarias para garantizar su acceso y seguridad;
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera; y,
- d. 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 estipulaciones de los contratos y otros instrumentos de formalización de la relación contractual entre el consumidor financiero y/o beneficiario y las entidades controladas, se las deberá interpretar y entender en el sentido más favorable a los consumidores financieros y/o beneficiarios.

**ARTÍCULO 11.- Protección.-** Los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, serán protegidos por el Defensor del Cliente y por la Superintendencia de Bancos, según corresponda, en el marco de la Constitución de la República y demás normas aplicables, sin perjuicio de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.

En caso de que la consulta, queja o reclamo interpuesto por el consumidor financiero hubiere sido resuelto de forma directa por la entidad controlada o el Defensor del Cliente, y sin perjuicio de aquello, hubiere derivado en el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, esa resolución previa será considerada por la Superintendencia de Bancos como atenuante en la sustanciación y resolución de dicho procedimiento.

**ARTÍCULO 12.- Transparencia e información clara, completa, veraz y oportuna.-** La información otorgada a los consumidores financieros y/o beneficiarios por parte de las entidades controladas, debe ser previa, apropiada, veraz, verificable, gratuita y accesible.

**ARTÍCULO 13.- Educación para el consumidor financiero y/o beneficiarios.-** Las entidades controladas procurarán brindar una adecuada educación financiera para que los consumidores financieros y o beneficiarios, según el caso, adquieran aptitudes, habilidades y conocimientos que les permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras públicas y privadas, y las de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y comerciales.

**ARTÍCULO 14.- Protección de la privacidad.-** Las entidades controladas deben proteger los datos de los consumidores y/o beneficiarios a fin de mantener la confidencialidad de la información personal recibida.

**ARTÍCULO 15.- Protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios frente a fraudes.-** Las entidades controladas deberán proteger a los consumidores financieros y/o beneficiarios frente a los riesgos de fraude y mala conducta interna en que pudieran incurrir sus funcionarios y/o empleados.

**ARTÍCULO 16.- Trato justo, equitativo y respetuoso a los consumidores financieros y/o beneficiarios.-** Las entidades controladas deben brindar un trato justo,

equitativo y respetuoso, y actuar correctamente en todo el proceso de prestación de productos, servicios y de otorgamiento de prestaciones, con base a los siguientes principios mínimos:

- i) Las entidades controladas deberán tratar a los consumidores financieros con elevados estándares de atención, con respeto permanente a los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
- ii) La selección y el trato a los consumidores y/o beneficiarios debe garantizar el respeto de los derechos a la igualdad y no discriminación reconocidos en la Constitución de la República;
- iii) Las entidades controladas deberán garantizar que se implementen mecanismos adecuados para detectar y combatir la corrupción, tratos agresivos o abusivos de su personal y de sus agentes; prevenir los fraudes electrónicos o no electrónicos mediante los cuales se disponga indebidamente de dinero de los consumidores; investigar tales hechos en forma inmediata para detectar posibles responsables internos y en caso de haberlos, adoptar las acciones legales y aplicar las sanciones que correspondan;
- iv) Las entidades controladas deberán implementar políticas y procedimientos internos para brindar siempre un trato de excelencia, cortesía y calidez a los usuarios de servicios financieros y/o prestaciones por parte de los empleados, agentes y proveedores de dichos servicios; y,
- v) Los manuales, políticas o directrices similares establecidos por la entidad controlada, relacionados con el trato justo, equitativo y respetuoso de los consumidores deben estar escritos de manera clara y comprensible, y tener la mayor difusión posible, de manera que los empleados, agentes y proveedores de servicios financieros de la entidad controlada, puedan conocerlos y practicar de manera permanente sus contenidos.

### **SECCIÓN III.- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS**

**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:

- a) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el

Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste;

- b) Recibir de las entidades controladas, de acuerdo con la normativa vigente, programas de educación financiera que fomenten la creación y desarrollo de capacidades financieras, el conocimiento de productos y servicios financieros, la formación de comportamientos, hábitos y actitudes financieras, derechos y obligaciones; las funciones de la Superintendencia de Bancos; el rol de las entidades controladas; y, la base legal pertinente, con la finalidad de que el consumidor financiero pueda administrar responsablemente sus recursos, tomar decisiones informadas y conocer sus derechos; para promover así la inclusión financiera;
- c) Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;
- d) Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la presente norma;
- e) Recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección de sus derechos constitucionales y legales, sobre productos, servicios y/o prestaciones que otorguen las entidades controladas;
- f) Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos, servicios y prestaciones ofertados, por parte de las entidades controladas, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial, considerando al menos lo siguiente:
  - i) La información deberá estar al alcance del consumidor financiero y/o beneficiario antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada de manera clara y sencilla;
  - ii) 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;
  - iii) Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos asociados al producto, servicio y/o prestación ofertado, de conformidad con la ley y la normativa pertinente, incluyendo intereses, seguros, tasas de cambio, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones, impuestos y demás, de manera previa



- a la celebración del contrato, los cuales deberán indicarse de modo organizado y visible a fin de permitir al consumidor financiero y/o beneficiario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la contratación del mismo;
- iv) 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 celebren en base a lo ofertado en dichos productos o servicios;
  - v) Conocer en forma previa, expresa, y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios a fin de cuidar que no se afecten sus derechos;
  - vi) 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, codeudor o garante;
  - vii) 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 y/o de seguridad social;
  - viii) Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato; y,
  - ix) Cualquier otra información necesaria para que el consumidor financiero y/o beneficiario comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto, servicio y/o prestación. La información que suministre la entidad controlada de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.
- g) Las entidades controladas deben dar a conocer al consumidor financiero y/o beneficiario al menos lo siguiente:
- i) Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
  - ii) Los canales de atención a través de los cuales podrán realizar cualquier consulta o presentar cualquier inconformidad (consulta, queja o reclamo) respecto a los productos, servicios y/o prestaciones ofrecidos, que deberán incluir el área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada; el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos. Esto debe ser parte del modelo de negocio y operativo de las entidades controladas;
  - iii) Las medidas para el manejo seguro del producto, servicio y/o prestación;
  - iv) Los cargos o costos por utilización de los servicios y/o prestaciones por el uso de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, de acuerdo con el marco jurídico vigente; y,

- v) 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.
  
- h) Elegir con plena libertad productos, servicios y/o prestaciones ofertados por las entidades controladas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos mediante prácticas prohibidas por parte de las entidades controladas, en transgresión de los principios de competencia leal y mejores prácticas;
  
- i) Exigir que las entidades controladas respeten su privacidad y protejan sus datos no públicos, los cuales deben utilizarse únicamente para los fines específicos, con su autorización previa y expresa, o siempre que la ley lo permita. Cada entidad controlada que reúne, recibe, posee, almacena, trata o maneja datos no públicos de los consumidores financieros, debe contar con políticas y procedimientos adecuados que:
  - i) Consagren el principio de que los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios son de su propiedad;
  - ii) Establezcan claramente las prácticas y políticas del proveedor de servicios financieros auxiliares con respecto a los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
  - iii) Expliquen con claridad los propósitos por los cuales se recopilan y usan los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
  - iv) Aseguren prácticas y procedimientos de seguridad razonables para proteger los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios; y,
  - v) Incluyan procedimientos claros en caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario permita voluntariamente revelar sus datos no públicos.
  
- j) Requerir que se establezca y se informe con anticipación la manera en que la entidad controlada procesa y almacena los datos no públicos de los consumidores y/o beneficiarios, considerando que:
  - i) Los consumidores y/o beneficiarios deben estar al tanto de que sus datos no públicos están siendo recopilados, conocer el propósito por el cual se recopilan los datos, quiénes son los destinatarios de los datos, y los detalles del contacto de la entidad controlada que recopila los datos;
  - ii) Los clientes tienen derecho a revisar sus datos no públicos para garantizar que los datos erróneos o deficientes se corrijan o se enmienden, como sea posible;

- iii) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán: recopilarse únicamente con fines específicos y legítimos; procesarse en forma legal; ser siempre certeros, relevantes y, según corresponda, estar actualizados; y,
  - iv) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios que sean erróneos o estén incompletos deberán corregirse, completarse, destruirse o limitarse, según corresponda.
- k) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones, en al menos las siguientes condiciones:
- i) Celebrar contratos y aceptar expresamente productos, servicios y/o prestaciones, a través de medios o canales electrónicos y/o físicos;
  - ii) Tanto los consumidores financieros y/o beneficiarios 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 controladas conservarán dichos contratos por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero;
  - iii) Las entidades controladas deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que utilicen para los distintos productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para conocimiento y consulta del público;
  - iv) Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad financiera, acorde con las mejores prácticas;
  - v) Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad controlada, acorde con las mejores prácticas;
  - vi) Disponer de los recursos entregados a las entidades controladas de forma oportuna, de acuerdo con las condiciones pactadas, a través de los canales de atención existentes; y,
  - vii) Disponer de los servicios de banca móvil o electrónica las 24 horas del día y los 365 días del año, cuya continuidad debe ser garantizada por las entidades controladas, a fin de satisfacer sus necesidades y demandas.
- l) Exigir que los contratos de adhesión, sean simples, transparentes y no contengan cláusulas que permitan a la entidad controlada lo siguiente:

- i) La variación unilateral y no acordada previamente del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al consumidor financiero y/o beneficiario, salvo disposición normativa en contrario;
  - ii) Cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos prohibidos por el marco jurídico vigente;
  - iii) El cobro de cargos por servicios, sin que se establezca la obligación de prestar consentimiento, informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;
  - iv) La resolución unilateral del contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor financiero y/o beneficiario nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor financiero y/o beneficiario;
  - v) Incluir espacios en blanco o textos ilegibles;
  - vi) Cambiar los términos y condiciones de los servicios o productos ofertados sin que se haya comunicado previamente de estos cambios al consumidor financiero y/o beneficiario y éste los hubiere aceptado; y,
  - vii) Cualquier otra cláusula que se entienda como contraria a los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, según lo establecido en la presente normativa y en el marco jurídico vigente.
- m) Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad, en al menos las siguientes condiciones:
- i) De forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato;
  - ii) Obtener oportunamente de las entidades controladas, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de productos, servicios y/o prestaciones. 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;
  - iii) Pre cancelar o pre liquidar las obligaciones contraídas y otros servicios derivados de dicha operación, sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna;
  - iv) Decidir si prefiere la disminución de plazo, o la del valor de la cuota, cuando realiza un abono al capital de una obligación; y,
  - v) Acceder sin restricción alguna a sus datos personales que conserve la entidad controlada, con la que mantenga o haya mantenido una relación comercial; y a exigir la rectificación en caso de que la información sea inexacta o errónea, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.
- n) Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en la entidad controlada, la cual debe ser tratada de acuerdo a los siguientes parámetros:

- i) Que se garantice la confidencialidad y la privacidad sobre sus datos como consumidor financiero y/o beneficiario, en los términos que establecen las normas vigentes;
- ii) Que sus datos sean recopilados, previa autorización expresa, con la finalidad determinada y prevista en el marco jurídico vigente, para la obtención de su historial crediticio; y,
- iii) Que se entienda que existe autorización expresa de su parte para la recopilación de la información, en los siguientes casos:
  - (1) Cuando ha sido otorgada libremente bajo su autorización y consentimiento;
  - (2) Cuando es específica y se refiere a la determinación concreta de los medios y fines de su recolección y tratamiento;
  - (3) Cuando se le ha informado sobre las implicaciones de la autorización en cumplimiento del principio de transparencia;
  - (4) Si no se presentan dudas sobre el alcance de la autorización otorgada;
  - (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 obtuvieron de forma directa; y,
  - (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.
- iv) Que su autorización sea revocada, a su sola y expresa solicitud por escrito, con celeridad, eficacia y gratuidad;
- v) 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;
- vi) Que dicho tratamiento sea acorde con la finalidad por la cual fue recolectada la información personal;
- vii) Que sus datos personales sean tratados con tal carácter, y que no sean transferidos, cedidos, vendidos, comunicados o entregados a terceros por cualquier medio, para un fin distinto de aquel para el que fueron recopilados;
- viii) Conocer la forma en que se aseguran, se tratan, se transfieren en actos autorizados por las normas y comunican sus datos;
- ix) Que sus datos personales sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables y claros, de tal manera que no se altere su veracidad;
- x) Que sus datos sean conservados únicamente por el tiempo previsto en la Ley;
- xi) 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;

- xii) Recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y mecánico; y
  - xiii) Conocer y acceder a toda la información personal relacionada con las operaciones efectuadas por los consumidores financieros, sobre los depósitos, créditos, tarjetas de crédito, intereses, tasas y los propios de la actividad financiera; así como grabaciones de audio o video, documentos contables que deben ser conservados por las entidades controladas en los tiempos y condiciones establecidas en la Ley. Esa información será entregada a los consumidores financieros y/o beneficiarios cuando éstos la requieran en un plazo no mayor a 15 días desde que se realizó la petición. La negativa o entrega incompleta de la información hará presumir como ciertos los fundamentos alegados por los consumidores financieros que han presentado una consulta, queja o reclamo.
- o) 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;
  - p) Exigir que se garantice la preservación de sus depósitos como de los consumidores financieros, evitando fraudes informáticos o no informáticos; y que si las entidades controladas entregaren dinero de los consumidores financieros a través de operaciones fraudulentas, asumirán la responsabilidad pecuniaria. Este derecho comprende:
    - i) Que las entidades controladas cumplan las normas de riesgo operativo para proteger los depósitos y medios de pagos (tarjetas de crédito) de los consumidores financieros; y,
    - ii) Que de existir detrimento patrimonial para los consumidores financieros por hechos fraudulentos, la entidad financiera iniciará investigaciones a profundidad para determinar la responsabilidad interna de esos hechos; que en caso de estar involucrado el personal de la entidad bancaria, se adoptará las medidas y sanciones correspondientes; y, reparará a los depositantes por esos hechos de modo inmediato.
  - q) Exigir a las entidades controladas que la prestación de productos, servicios y/o prestaciones a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los parámetros establecidos por este organismo de control;
  - r) Rescindir cualquier contrato de productos y servicios financieros dentro de un tiempo razonable posterior a la fecha en que firmó el contrato, o dentro del período en que puede ejercer este derecho. Las entidades controladas deben notificar sobre

el derecho de rescisión del cliente en todos los contratos y declaraciones referidas a los productos y servicios financieros;

- s) Recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgados por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el consumidor financiero y/o beneficiario;
- t) Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales; y,
- u) Exigir que se garantice la privacidad e intimidad personal; y que las entidades financieras acosen comercialmente a los consumidores financieros y/o beneficiarios.

#### **SECCIÓN IV.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS**

**ARTÍCULO 18.- Área de atención de consultas, quejas y reclamos.-** Las entidades controladas dispondrán en cada agencia que brinde atención al público, de un área interna debidamente identificada de atención de consultas, quejas y reclamos, encargada de atender y resolver los requerimientos que presenten los consumidores financieros y/o beneficiarios, y que se deriven de sus relaciones contractuales y/o comerciales.

El titular de dicha área será designado por el directorio u organismo que haga sus veces de la respectiva entidad controlada, y su designación será comunicada a la Superintendencia de Bancos en el término de ocho (8) días, contados a partir de la fecha en que aquella se produzca.

El titular del área y el personal asignado deberán tener como mínimo, un perfil que acredite un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, con base a las mejores prácticas. Además, deberán estar equipados y tener autoridad y capacidad de decisión para resolver consultas , quejas y reclamos.

Las consultas, quejas y reclamos podrán ser presentadas de forma personal como por vía telefónica, correo electrónico, página web u otro método similar que la entidad habilite para el efecto, a través de mecanismos seguros, ágiles y confiables que cumplan con parámetros de riesgo operativo.

En cuanto a la accesibilidad y divulgaciones:

- i) El Área de atención de consultas, quejas y reclamos debe estar diseñada y operada para un fácil acceso de todos los clientes;
- ii) Las entidades controladas deben informar activamente a los clientes acerca de cómo presentar una consulta, queja o reclamo, y mostrar esta información en un lugar destacado en sus ubicaciones físicas o en sus sitios electrónicos; y,
- iii) Todos los contratos y divulgaciones que las entidades controladas entreguen a sus clientes, referidos a los productos y servicios financieros, deben incluir información de contacto del Área de atención de consultas, quejas y reclamos.

**ARTÍCULO 19.- Obligaciones en relación a las consultas , quejas y reclamos.-** Las entidades controladas de los sectores financieros público y privado están obligadas a observar lo siguiente:

Atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios, de acuerdo con el procedimiento que para el efecto expida el directorio de la entidad controlada y que será sometido a aprobación de la Superintendencia de Bancos, el cual deberá contemplar los siguientes plazos: de hasta quince (15) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación en el Área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.

Si un reclamo o queja presentado por un consumidor financiero y/o beneficiario contiene varios hechos o aspectos a resolver, la entidad financiera deberá dar respuesta a todos y cada uno de ellos; si alguno no fuere respondido se incurrirá en desatención al consumidor financiero y/o beneficiario. Por tanto, para efectos del reporte a la Superintendencia de Bancos, deberá identificar cada uno de estos aspectos..

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, mencionarán expresamente que en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el requirente tiene el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

La consulta, queja o reclamo presentado ante el Defensor del Cliente, inhibe del conocimiento de las mismas al Área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.

Las entidades controladas deben identificar y comunicar al consumidor financiero, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, en los portales web y en campañas de comunicación, la siguiente información:



- i) La existencia del Área de atención de consultas, quejas y reclamos, señalando como mínima dirección física y los números telefónicos de contacto; y, de los mecanismos electrónicos para recibir las mismas; y,
- ii) La presente norma y el “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas” de los sectores financieros público y privado, expedido por la entidad financiera con el contenido mínimo que determine la Superintendencia de Bancos, mismos que serán publicados en los portales web oficiales de la entidad controlada y serán proporcionados gratuitamente y sin ninguna limitación.

La Superintendencia de Bancos impartirá las indicaciones sobre el contenido mínimo que debe contener el “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas”, que deberá incorporar las medidas necesarias que garanticen independencia en las decisiones y el tratamiento de conflictos de interés, en su resolución.

Las entidades controladas adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la entrega de la información requerida por el Área de atención de consultas, quejas y reclamos del consumidor financiero y/o beneficiario, respondan a los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.

En cuanto a la receptividad:

- i) La entidad controlada debe comunicar su resolución de forma inmediata al consumidor financiero y/o beneficiario y debe explicar claramente el fundamento de la decisión; y,
- ii) La entidad controlada debe informar al consumidor financiero y/o beneficiario sobre los procedimientos para apelar o continuar con la queja o reclamo en caso de una decisión adversa, entre ellos, la derivación a conciliación o mediación o cualquier otro proceso para atender la queja o reclamo, establecido por la Superintendencia de Bancos o la ley.

En cuanto a Registros e Informes:

- i) La entidad controlada deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario, incluidos los registros de cómo fueron resueltos, durante el periodo establecido por este organismo de control. La Superintendencia de Bancos podrá requerir Informes de datos periódicos y realizar un monitoreo del proceso de manejo de consultas, quejas y reclamos.

**ARTÍCULO 20.- De las consultas, quejas o reclamos.-** El consumidor financiero y/o beneficiario podrá interponer sus consultas, quejas o reclamos ante la entidad controlada, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, en el evento que considere que sus derechos previstos en la Constitución, la ley, la presente resolución u otras normas relativas a los derechos de los consumidores financieros han sido vulnerados.

De manera especial, podrá presentar su consulta, queja o reclamo al menos en los siguientes casos:

- i) Ante la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- ii) Cuando requiera protección y conservación de su información personal y financiera; así como cuando requiera exigir su rectificación;
- iii) Cuando considere que las entidades financieras controladas empleen métodos de cobranza extrajudicial que podrían atentar contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar; y,
- iv) Cuando a su juicio considere que no se está cumpliendo con las ofertas financieras presentadas.

Para el efecto indicado, la entidad controlada atenderá de forma diligente y oportuna la consulta, el reclamo o la queja del consumidor financiero, mismo que será comunicado por escrito, tanto al consumidor financiero que lo ha presentado, como a este organismo de control con la periodicidad requerida en esta norma o cuando por oficio esta Superintendencia disponga, de manera motivada, con los respectivos soportes y con firma de responsabilidad.

**ARTÍCULO 21.- Consultas , quejas o reclamos ante el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos.-** Las consultas , quejas o 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 de los sectores financieros público y privado”, expedida por la Superintendencia de Bancos. Las consultas , quejas o reclamos que se presenten ante la Superintendencia de Bancos, 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”, expedida por este organismo de control.

**ARTÍCULO 22.- De la solicitud de informes y realización de exámenes.-** La Superintendencia de Bancos podrá solicitar informes y llevar a cabo exámenes de todas las entidades controladas con el objetivo de:

- i) Tener acceso a datos relevantes sobre productos y servicios financieros que ofertan las entidades controladas;

- ii) Obtener información sobre las actividades, prácticas, políticas y procedimientos de las entidades controladas;
- iii) Evaluar su cumplimiento con las normas de protección financiera y otras normas vinculadas a este propósito;
- iv) Producir y publicar informes sobre el desempeño de protección al cliente de la industria de servicios financieros; y,
- v) Detectar y evaluar riesgos para los clientes y los mercados de productos y servicios financieros, y adoptar los procedimientos preventivos como Planes de Contingencia para proteger a los consumidores financieros y/o beneficiarios de posibles pérdidas.

**ARTÍCULO 23.- Gestión de riesgo de productos y servicios financieros.-** Las entidades controladas deberán contar con políticas y procedimientos adecuados para gestionar de manera prudente los riesgos de ocasionar perjuicios a los consumidores financieros con los productos y servicios financieros ofrecidos por la entidad controlada. Como mínimo, dichas políticas deberán:

- i) Identificar y controlar el riesgo del producto a lo largo de la cadena de valor, también durante el desarrollo de producto o servicio, autorización, precio, mercadeo, venta, distribución, gestión de cartera, contabilidad, servicio y mantenimientos constantes;
- ii) Brindar la capacitación y evaluar al personal sobre el conocimiento de la distribución apropiada de productos y servicios financieros. Esta capacitación deberá incluir la evaluación de la idoneidad de los productos y servicios financieros para los consumidores en términos de la capacidad de cada cliente para cumplir con las obligaciones de un producto o servicio financiero; e,
- iii) Incluir mecanismos para confirmar que los clientes entienden de manera adecuada los términos y las condiciones de los productos o servicios financieros.

**ARTÍCULO 24.- Evaluación crediticia del cliente.-** Antes de celebrar un contrato con un cliente por un producto o servicio financiero en el que se extiende un crédito de un valor igual o superior, la entidad controlada deberá:

- i) Llevar a cabo una evaluación minuciosa sobre el endeudamiento general del cliente a través de información sobre obligaciones de deudas pendientes;
- ii) Obtener una declaración confiable de los ingresos previstos del cliente durante el plazo de los productos y servicios financieros; y,
- iii) Determinar, si la capacidad de pago del solicitante, le permitirá cumplir con las obligaciones crediticias asumidas al contratar el producto o servicio financiero.

## **SECCIÓN V.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS**

**ARTÍCULO 25.- Sobre las sanas prácticas.-** Constituyen obligaciones de los usuarios financieros, las siguientes:

- a) Cerciorarse si la entidad controlada con la cual desean contratar o utilizar los productos, servicios y/o prestaciones se encuentra autorizada y supervisada por la Superintendencia de Bancos;
- b) Informarse sobre los productos, servicios y/o prestaciones 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 permitan la toma de decisiones informadas;
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad controlada sobre el manejo de productos, servicios y/o prestaciones;
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos;
- e) Informarse sobre los canales y medios oficiales existentes que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos;
- f) Revisar que la información proporcionada por la entidad controlada, a través de estados de cuenta, reportes de movimiento, cargos, se encuentre de acuerdo con sus instrucciones, según el producto, servicio y/o prestación de que se trate, debiendo informar a la entidad controlada, dentro de los plazos estipulados para ello, todo desacuerdo con dicha información; y,
- g) Usar correctamente los productos, servicios y/o prestaciones contratados con la entidad controlada.

**ARTÍCULO 26.- Obligación de información.-** Los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán suministrar a las entidades controladas y a la Superintendencia de Bancos información veraz, confiable y oportuna, cuando éstas la soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes, y cuando se requiera actualizar datos. Los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán mantener actualizados sus datos ante la entidad controlada, al menos una vez al año o cuando ésta lo solicite.

La entidad controlada debe establecer mecanismos para actualizar la información de los consumidores financieros y/o beneficiarios, y no se les podrá imputar la responsabilidad de falta de información a éstos últimos, si la entidad controlada no demuestra que gestionó su recabación al menos una vez en el año.

## **SECCIÓN VI: INFORMACIÓN Y SANCIONES.-**

**ARTÍCULO 27.- Información.-** Las entidades controladas remitirán a la Superintendencia de Bancos la información en el formato y con la periodicidad que esta determine.

**ARTÍCULO 28.- Sanciones.-** La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de las disposiciones de esta norma, en el marco de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás legislación vigente que fuere aplicable.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Para proteger los derechos del consumidor financiero y/o beneficiario, el titular del Área de atención de consultas, quejas o reclamos de la entidad controlada presentará ante el Directorio, al menos una vez anualmente, hasta el 30 de enero 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 consultas, quejas y reclamos atendidos, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las consultas, quejas y reclamos, así como cuantías e importes afectados, como los tipos de productos y los derivados de los mismos;
2. Resumen de las decisiones adoptadas, con indicación del carácter favorable, parcialmente favorable, desfavorable o parcialmente desfavorable para el reclamante, y en el caso de consultas, si ésta fue absuelta;
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 febrero de cada año.

**SEGUNDA.-** La atención brindada a los consumidores financieros y/o beneficiarios es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades controladas, 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 consumidor financiero y/o beneficiario de las entidades controladas.

El Directorio o Comité Directivo de cada entidad controlada, debe asegurarse que se implementen los sistemas y procesos necesarios para mantener el cumplimiento de la presente norma.

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

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.-** Las entidades controladas deberán emitir el “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas” de los sectores financieros público y privado, referido en la presente norma en el término de 30 días, contados a partir de la fecha en la que este organismo de control expida las indicaciones respectivas para la elaboración del mismo.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.-** En el término de 30 días a partir de la expedición de la presente norma, las entidades controladas deberán remitir la información de los responsables de las áreas atención de consultas, quejas y reclamos, encargados de atender y resolver los requerimientos que presenten los consumidores financieros y/o beneficiarios, y que se derivasen de sus relaciones contractuales y/o comerciales de cada agencia que brinde atención al público.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Queda derogada toda disposición que se oponga al contenido de la presente norma.