

PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Y OTRAS LEYES PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS FINANCIERAS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 1 de la Constitución de la República determina que el Ecuador “*es un Estado constitucional de derechos y justicia...*”. Este modelo de Estado involucra que: “*Los derechos de las personas [sean], a la vez límites del poder y vínculos. (...) vínculos porque los poderes de los Estados están obligados a efectivizarlos y lo que se procura es la maximización del ejercicio de los derechos*”¹. Un contexto así -el de un Estado constitucional derechos y justicia-, requiere tanto que la actividad legislativa y parlamentaria procure el aseguramiento del desarrollo progresivo de los derechos a través de dispositivos normativos, organizacionales, institucionales y de política pública; como la atención a las prescripciones y mandatos previstos en la Carta Suprema para la producción legislativa (adecuación material y formal de la ley).

Respecto a esta última, el artículo 136 de la Constitución de la República determina que los proyectos de ley deberán ser presentados con la suficiente exposición de motivos, esto es, con la identificación clara de las razones de sustento y justificación para la existencia de la norma propuesta: ¿por qué? y ¿para qué? En Sentencia Nro. 32-21-IN/21 y acumulados de 11 de agosto de 2021, la Corte Constitucional de Ecuador precisó que:

“54. (...) la exposición de motivos correspondiente es el **conjunto de razones en que el ponente apoya su propuesta; ella sirve, por tanto, de punto de partida del debate legislativo**. Consiguientemente, la exposición de motivos debe ser suficiente en el sentido de que debe proporcionar un mínimo de razones para que los participantes en la discusión comprendan **por qué y para qué se propone el proyecto de ley...**”².

Con estas consideraciones, el presente apartado estructurará las condiciones institucionales y jurídicas que motivan la presentación de un Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario y Financiero dirigido a la protección y garantía de los derechos de las personas usuarias y consumidoras financieras.

¹ Ávila, R. (2019) Del Estado legal de derecho al Estado consitucional de derechos y justicia. México: UNAM. Anuario de Derecho Constitucional. p. 778.

² Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia Nro. 32-21-IN/21 y acumulado de 11 de agosto de 2021, párrafo 54.

Los artículos 52, 53, 54 y 55 de la Constitución de la República consagran los derechos de las y los usuarios y consumidores, y determinan 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. La Constitución dispone además que la ley establecerá procedimientos de defensa de las y los usuarios y consumidores, sanciones por vulneración a sus derechos y mecanismos de reparación integral (Art. 52). Junto a ello, la Carta Suprema incorpora regímenes de responsabilidad para las empresas, instituciones y organismos que presten servicios o ejecuten actividades de orden público, así como garantías de atención adecuada, medición de satisfacción y reparación por perjuicios (Art. 53 y 54).

La necesidad de protección y defensa de los derechos de las personas usuarias y consumidoras perseguida por el constituyente ecuatoriano es armónica con los estándares de protección desarrollados en el marco del Sistema Interamericano de Derechos Humanos. En su informe temático “Empresas y Derechos Humanos”, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos reconoció que:

“las empresas desempeñan un papel ciertamente relevante en la vida política, económica y social de los pueblos del continente americano. Por ello que **cuanto más sensible y comprometida sea su actuación con los derechos humanos, mejor aportará a su efectiva vigencia. En tal sentido, la Comisión ha indicado enfáticamente que no hay propiamente desarrollo sin respeto pleno por los derechos humanos.** Ello impone limitaciones y deberes de obligatorio cumplimiento...”³.

Junto a ello, el alto Organismo ha advertido que es indispensable que el Estado formule un diseño institucional que considere elementos específicos del giro o actividad específica de la empresa. Así:

“(...) es importante que los Estados tengan en cuenta determinadas variables clave al momento de cumplir con el diseño institucional aplicable a este campo según el supuesto específico que se trate, tales como: **el impacto sobre los derechos humanos involucrados, las poblaciones afectadas en riesgo, el tamaño de la empresa, el sector económico, el tipo de actividad, el tipo de inversión, si se trata de una empresa estatal, etc.** Tal diseño institucional debe ser considerado como un factor clave para el respeto y la garantía de los derechos humanos...”⁴.

Y efectivamente, reconociendo el enorme poder que ejerce el sistema financiero nacional en su relación con las y los usuarios y consumidores financieros, así como las regulaciones técnico-jurídicas específicas que rigen a este sector (protección del depósito, gestión del riesgo operativo, entre otros), el constituyente ecuatoriano ha

³ Comisión, Interamericana de Derechos Humanos. (2019). Empresas y Derechos Humanos: Estándares Interamericanos. OEA/Ser.L/V/II CIDH/REDESCA/INF.1/19, párrafo 2.

⁴ Ídem, párrafo 3.

depositado especial interés por incorporar disposiciones que promuevan la protección y garantía de los derechos de este segmento. Para el efecto, añadió una figura específica, especial y distinta a la del tradicional *ombudsman*: la de las y los defensores del cliente.

El artículo 312 de la Constitución de la República determina 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. Por su parte, el actual Código Orgánico Monetario y Financiero determina que las y los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos, entre otros, ante la o el Defensor del Cliente.

Tras la revisión realizada a la **Resolución No. 291-2016-F de fecha 28 de octubre de 2016 expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y a la Norma de Control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas expedida por la Superintendencia de Bancos** (Resolución No. SB-2020-0753 de fecha 19 de agosto de 2020), se ha identificado que ambos cuerpos de regulación **limitan las funciones de la o el defensor del cliente, desnaturalizando su carácter protector hacia un rol meramente conciliador** (entre la entidad y la persona usuaria o consumidora). En los siguientes párrafos se realizará una alusión a cada uno de estos cuerpos normativos:

- Si bien, la **Resolución No. 291-2016-F** reconoce como misión de la o el Defensor del Cliente la protección de los derechos e intereses de las y los usuarios y consumidores financieros otorgándole, para el efecto, competencia respecto al conocimiento y tramitación de quejas o reclamos (Art. 12), impide que esta autoridad pueda resolver estas controversias. En realidad, la referida resolución **limita el rol de la o el defensor a proponer medidas de solución. Dichas medidas carecen de efecto coercitivo, pudiendo ser adoptadas solo en caso de aceptación y anuencia de ambas partes.**
- De forma similar, la **Norma de Control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas** expedida por la Superintendencia de Bancos **establece que las y los defensores del cliente promoverán la conciliación para la solución de conflictos.** Junto a ello, los artículos 43, 44 y 45 de la Norma de Control aludida **regulan la audiencia y reglas de conciliación.**

Ambas resoluciones desnaturalizan el rol del *ombudsman* del sector financiero nacional ideado por el constituyente, añadiendo un método alternativo de solución de conflictos heterocompositivo (conciliación) que presentaría falencias y yerros:

“Visión a partir de una lógica de mitigación del conflicto y no desde la protección y reparación del derecho”: Incorporación de un método alternativo de solución de conflictos sin garantías para la persona usuaria o consumidora financiera en caso de inobservancia o incumplimiento por parte de la entidad

Si bien, el artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce al arbitraje, mediación y otros mecanismos alternativos para la solución de conflictos, debe notarse que el acta de conciliación generada entre la entidad financiera, las personas usuarias y consumidoras financieras y la o el Defensor del Cliente no reúne los elementos de competencia⁵, formalidades y prescripciones establecidas en la Ley de Arbitraje y Mediación, careciendo de eficacia (fuerza coercitiva y vinculante para las partes) y otras garantías para la persona en caso de inobservancia o incumplimiento por alguna de las partes (como si sucede con las actas de mediación generadas a partir de los procesos regulados en la Ley de Arbitraje y Mediación). En realidad, el acta aludida no tendría otro efecto jurídico similar al de un documento de carácter privado sujeto al reconocimiento y a un proceso de ejecución, conforme las reglas establecidas en el Código Orgánico General de Procesos.

“Transigibilidad falaz” y desnaturalización de los derechos de las personas usuarias y consumidoras financieras en cuanto derecho humano

La incorporación de un método de heterocomposición aplicable a toda controversia generaría una consideración falaz de que todos los casos de violaciones a los derechos de las personas usuarias y consumidoras financieras (por citar algunos ejemplos, protección de datos, derecho de petición, recepción de información veraz, etc.), sean considerados como asuntos transigibles. Cuestión que inobserva los principios de disponibilidad e irrenunciabilidad de derechos determinados en el artículo 152.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero vigente.

El análisis realizado ha evidenciado que **el actual Código Orgánico Monetario y Financiero -al tolerar y consentir que muchos de los dispositivos de organización y de autoridad queden sujetos a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y de la Superintendencia de Bancos- ha permitido que se genere un inadecuado marco institucional para el respeto y aseguramiento de derechos de las personas usuarias y**

⁵ La Ley de Arbitraje y Mediación reconoce la mediación en centros de mediación y aquellas realizada por mediadores independientes debidamente autorizados. La forma de conciliación incorporada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y regulada por la Superintendencia de Bancos genera un método de solución de conflictos alejado de las disposiciones de la ley aludida.

consumidoras financieras. Como se ha venido sosteniendo, esto es resultado de los siguientes factores causales:

- a. Desconocimiento de las asimetrías de poder derivadas de la relación jurídica entidad financiera-persona usuaria o consumidora;
- b. Incorporación de métodos alternativos de solución de conflictos (conciliación) sin garantías para las partes (y en particular para la persona usuaria o consumidora) en contextos de inobservancia o incumplimiento;
- c. Limitación y desnaturalización del rol protector del Defensor del Cliente, ceñida a una visión que prioriza la mitigación del conflicto (el alcance de acuerdos) por encima de la garantía efectiva de derechos de la persona receptora del servicio; y,
- d. Suposición falaz de que todo caso de violación de derechos de las personas usuarias o consumidoras financieras pueda ser transigible (y por tanto renunciante).

Un contexto así ha permitido el apareamiento de agrupaciones ciudadanas como “Afectados por la Banca”, “Perjudicados Banco Pichincha” quienes han manifestado un malestar generalizado respecto a los dispositivos institucionales de defensa y protección de sus derechos, así como ausencia de una tutela administrativa efectiva. Las salidas y respuestas propuestas por la entonces Superintendente de Bancos (2021) se dirigieron al solo seguimiento de casos sin considerar las problemáticas estructurales que se encontraban dentro de la tramitación y resolución de este tipo de controversias⁶.

Un escenario como este obliga a que **el presente Proyecto de Ley busque incorporar un nuevo diseño institucional para la protección y defensa de los derechos de las personas usuarias y consumidoras financieras**, y que considere (i) el sujeto de protección, los derechos involucrados y las asimetrías de poder; (ii) los deberes del Estado, sus entidades de regulación y control, y entidades controladas; y, (iii) los dispositivos de intervención y mecanismos de coordinación para la garantía de derechos:

- Respecto al sujeto de protección y derechos involucrados, y reconociendo las asimetrías de poder y custodia de la información de las entidades financieras, se ha propuesto la incorporación de la institución jurídica de inversión de carga de la prueba en casos de violaciones a los derechos de las personas usuarias y consumidoras financieras, así como el ajuste al catálogo de derechos previsto en la codificación vigente.
- Respecto a los deberes del Estado, la presente Propuesta Normativa ha acogido los estándares desarrollados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos incorporando mandatos de prevención, supervisión, regulación, investigación sanción y acceso a mecanismos efectivos de

⁶ Superintendencia de Bancos, (2022). Informe de rendición de cuentas 2021, p. 51.

reparación (garantías de satisfacción, no repetición, disculpas públicas, compensación, entre otros).

- Respecto a los dispositivos de intervención y mecanismos de coordinación, el Proyecto de Ley ha acogido la noción de dotar a la persona usuaria y consumidora financiera de dispositivos de tutela de derechos ágiles y efectivos. Para este fin, ha incorporado los siguientes ajustes:
 - Reconocimiento de la mediación en centros de mediación debidamente autorizados como método alternativo de solución de conflictos a las controversias surgidas entre personas usuarias y consumidoras financieras, limitando su uso a asuntos de carácter patrimonial (transigible). La ventaja que presenta el acceso a este método de solución es que la decisión final alcanzada cuente con efecto de sentencia ejecutoriada.
 - Modificación de las funciones de las y los defensores del cliente hacia la investigación, patrocinio e impulso, de oficio o a petición de parte, de acciones en el ámbito administrativo o constitucional respecto a presuntos casos de violaciones de derechos a las personas usuarias y consumidoras financieras.
 - Incorporación de la carrera defensorial y formas de capacitación y perfeccionamiento profesional en derechos humanos y protección al usuario financiero.

El texto propuesto no ha pretendido encontrar soluciones únicamente en las condiciones formales de atención y resolución de quejas o reclamaciones, o en el rol de sus instituciones de supervisión, protección y defensa, sino que ha decantado además en las condiciones estructurales, materiales y sustantivas que originan la controversia. Así, finalmente la Propuesta Normativa ha incorporado medidas de alivio financiero considerando las limitaciones y competencias propias de la Función Ejecutiva. Este diseño ha propuesto dispositivos e instrumentos que puedan ser priorizados dentro de la política financiera y crediticia nacional, de forma que no impacten en las responsabilidades propias de la Junta de Política y Regulación Financiera y la sostenibilidad y solvencia del Sistema Financiero Nacional.

EL PLENO DE LA ASAMBLEA NACIONAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 número 1 de la Constitución de la República del Ecuador determina que: *“Son deberes primordiales del Estado: (...) 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.”;*

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República 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. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños”;*

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República prescribe que: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”;*

Que, el artículo 54 de la Constitución de la República establece que: *“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”;*

Que, el artículo 308 de la Constitución de la República determina que: *“Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado*

fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas”;

Que, el artículo 309 de la Constitución de la República establece que: “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones”;

Que, el artículo 312 de la Constitución de la República determina que: “Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente. Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas. 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 actual Código Orgánico Monetario y Financiero, al tolerar y consentir que muchos de los dispositivos de organización y de autoridad necesarios para la protección y defensa de las personas usuarias y consumidoras financieras queden sujetos a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y de la Superintendencia de Bancos, ha permitido que se genere un inadecuado marco institucional para el respeto y aseguramiento de derechos de este segmento poblacional;

Que, este inadecuado marco institucional de respeto y aseguramiento de derecho es resultado del: (i) Desconocimiento de las asimetrías de poder derivadas de la relación jurídica entidad financiera-persona usuaria o consumidora; (ii) Incorporación métodos alternativos de solución de conflictos (conciliación) sin garantías para la persona usuaria o consumidora en contextos de inobservancia o incumplimiento; (iii) Limitación y desnaturalización del rol protector del Defensor del Cliente, ceñida a una visión que prioriza la mitigación del conflicto (el alcance de

acuerdos) por encima de la garantía efectiva de derechos de la persona receptora del servicio; y, (iv) Suposición falaz de que todo caso de violación de derechos de las personas usuarias o consumidoras financieras pueda ser transigible (y por tanto renunciante);

Que, es necesario dotar a las personas usuarias y consumidoras financieras de un nuevo diseño institucional para la protección y defensa de sus derechos, y que considere los derechos involucrados; los deberes del Estado, sus entidades de regulación y control, y entidades controladas; y dispositivos de intervención y coordinación.

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente **LEY ORGÁNICA REFORMATIVA AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Y OTRAS LEYES PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS FINANCIERAS**

Reformas al Código Orgánico Monetario y Financiero

Artículo 1.- Sustitúyase el artículo 3 número 6 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

“6. Establecer el marco de protección y defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias y consumidoras financieras, personas usuarias y beneficiarias del sistema de valores, seguros y de los demás servicios regulados en este Código;”.

Artículo 2.- Sustitúyase el artículo 4 número 6 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

“6. La protección y defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias y consumidoras financieras, y personas usuarias y beneficiarios de los demás servicios regulados en este Código, y a recibir una reparación integral en caso de violación a sus derechos; y,
7. La responsabilidad de las entidades reguladas en el presente Código respecto a la inadecuada prestación de servicios y por acciones u omisiones que constituyan violación a los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

Artículo 3.- Incorpórese a continuación del artículo 6 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el siguiente texto:

Artículo 6.1. Enfoque basado en derechos humanos.- Los organismos con competencia para la formulación de políticas monetarias, crediticias, cambiarias o con capacidad regulatoria, normativa y de control, acogerán de

forma obligatoria los estándares de protección de derechos humanos dictados respecto a la protección y defensa de las personas usuarias y consumidoras. El Estado será responsable de prevenir las violaciones a los derechos, supervisar su disfrute efectivo, e investigar, sancionar y garantizar el acceso a mecanismos efectivos de reparación integral.

Artículo 4.- Sustitúyase el artículo 47.6 números 25 y 26 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

- 25. Fijar las comisiones y tarifas por servicios del Banco Central del Ecuador;
- 26. Formular políticas de protección y defensa de las personas usuarias y consumidoras de los servicios regulados en este Código; y,
- 27. Las demás que les sean conferidas por la ley.

Artículo 5.- Sustitúyase el artículo 62 número 16 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

- 16. Brindar protección oportuna, suficiente y expedita a los derechos e intereses de las personas usuarias y consumidoras del sistema financiero público y privado, y resolver las controversias que en el ámbito administrativo se generen con las entidades sujetas a su control. La Superintendencia de Bancos ejecutará de oficio las acciones de control e investigación necesarias para el esclarecimiento de los hechos violatorios de derechos de las personas usuarias y consumidoras financieras, conforme las disposiciones que se emitan para el efecto;

Artículo 6.- Sustitúyase el artículo 62 números 31 y 32 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

- 31. Remitir a la Asamblea Nacional un informe de rendición de cuentas durante el primer trimestre de cada año respecto al ejercicio económico anterior, en el que se incluirá una descripción del estado general del sistema financiero nacional, así como los resultados del control y de la defensa de los derechos de los usuarios y/o clientes;
- 32. Implementar y supervisar el cumplimiento, en el ámbito de su competencia, de las políticas de protección y defensa de las y los consumidores y usuarios dictada por la Junta de Política y Regulación Financiera;
- 33. Ordenar, realizar seguimiento y verificar el cumplimiento de las medidas de reparación integral dictadas en caso de violación a los derechos las personas usuarias y consumidoras financieras. La Superintendencia de Bancos requerirá a la o el Defensor del Cliente reportes respecto al cumplimiento de las medidas de reparación integral;
- 34. Sancionar a las entidades sujetas a su control por violaciones a los derechos de las personas usuarias consumidoras del sistema financiero

público y privado, así como por el cumplimiento integral a las medidas de reparación integral que haya dispuesto;

35. Las demás que le asigne la ley.

Artículo 7.- Sustitúyase el artículo 147 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Es responsabilidad del Estado facilitar el acceso de la población a las actividades financieras y su democratización, mediante la formulación de políticas y regulaciones.

El Estado fomentará la educación financiera y enfocada en la buena administración de las finanzas personales de la ciudadanía. Para el efecto, las respectivas entidades de regulación y control realizará la coordinación necesaria con la entidad rectora del sistema nacional de educación, a fin de promover la incorporación estos programas dentro del currículo nacional.

El Estado asegurará la protección y defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional. Las políticas de protección y defensa considerarán un enfoque preventivo, de garantía, sanción y reparación integral.

Artículo 8.- Sustitúyase el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Las personas naturales y jurídicas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional tienen derecho a:

- a. Acceder a productos, servicios y prestaciones financieras, sin discriminación alguna. El Estado promoverá la inclusión financiera de la población. Se prohíbe el cobro obligatorio de seguros como condición para la apertura de cuentas bancarias, u otra medida que obstaculice o menoscabe la democratización de los servicios financieros;
- b. Recibir de las entidades reguladas en este Código programas de educación financiera. El diseño e implementación de estos programas fomentará la creación y desarrollo de capacidades financieras en la población, el conocimiento de productos y servicios financieros, la formación de comportamientos, hábitos y actitudes financieras, derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras, mecanismos de reparación y marco de protección y defensa de sus derechos.

El Estado promoverá la incorporación de estos programas dentro del currículo nacional a cargo de la entidad rectora del sistema nacional de educación;

- c. Disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Las entidades financieras y terceros que presten servicios no financieros proporcionarán información clara y completa, empleando palabras y conceptos de fácil entendimiento, y señalando las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de cualquier producto o servicio financiero. Será nulo todo cargo o cobro realizado por una entidad financiera en el que no se cuente con la aceptación previa de la persona, sin perjuicio de las responsabilidades a las que hubiere lugar.

Las entidades del Sistema Financiero Nacional promoverán la garantía efectiva de los derechos lingüísticos de las personas usuarias y consumidoras financieras pertenecientes a comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, a través de la inclusión progresivo de productos, servicios y prestaciones en su propia lengua.

- d. Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la normativa correspondiente. La desatención o falta de atención oportuna de las peticiones, quejas o reclamos por parte de las entidades sujetas a control será sancionada.

Las peticiones, quejas o reclamos no resueltos por las entidades sujetas a control dentro del término establecido en el presente Código se entenderán aceptadas.

- e. Elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos.
- f. Protección y respeto a la privacidad y confidencialidad de sus datos de carácter personal, así como el derecho de toda persona usuaria o consumidora financiera a acceder libremente a su información personal y financiera que repose en la entidad sujeta a control. Este derecho incluye además el registro, rectificación o eliminación de información personal y financiera constante en bases o registros a cargo de las entidades sujetas a control.

Las entidades del Sistema Financiero Nacional serán responsables por la obtención ilegal, sin autorización o consentimiento de información personal y financiera de la persona usuaria o consumidora, así como sobre su entrega a terceros o uso indebido de datos obtenidos o generada

a partir de la relación contractual y comercial inicia con la persona. Las entidades del Sistema Financiero Nacional serán responsables además por las acciones o omisiones de sus dependientes, agentes de cobranzas, empresas auxiliares y otras personas naturales o jurídicas a quienes hayan autorizado el acceso o uso de información personal de la persona usuaria o consumidora.

Es derecho de las y los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma. Las entidades del Sistema Financiero Nacional y las que conforman los regímenes de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos. Para el efecto, la Junta de Política y Regulación Financiera establecerá la regulación correspondiente.

- g. Trato justo, equitativo y respetuoso. Las entidades sujetas a control implementará mecanismos que permitan detectar y combatir tratos agresivos o abusivos de su personal y agentes, investigarán estos hechos en forma inmediata para detectar posibles responsables internos y en caso de haberlos, adoptarán las acciones legales y aplicarán las sanciones que correspondan;
- h. Exigir que se garantice la preservación de sus depósitos. Las entidades del Sistema Financiero Nacional implementarán medidas que eviten la ejecución de operaciones fraudulentas o cualquier otra acción que menoscabe el patrimonio de la persona.

Las entidades financieras serán responsables de la mitigación y control del riesgo operativo derivado de la actividad financiera. Las personas usuarias y consumidoras financieras serán responsables por su imprudencia, negligencia y comportamiento culposos o dolosos en el uso de productos, servicios o prestaciones financieras, debidamente probado y documentado.

Se prohíbe dentro de la resolución de quejas o reclamos, la sola alegación de presunciones o supuestos de comportamientos culposos o dolosos. La alegación sin elementos de convicción suficientes no será considerada dentro del procedimiento de tramitación y resolución;

- i. Demandar de la o el Defensor del Cliente, de las superintendencias correspondientes, o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, la investigación, sanción y reparación integral de sus

derechos. Es derecho de las personas naturales y jurídicas recibir la tutela y protección adecuada y eficaz de sus derechos e intereses; y,

- j. Los demás derechos previstos en este Código y demás normativa aplicable.

Artículo 9.- Incorpórese a continuación del primer inciso del artículo 152.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el siguiente texto:

Las entidades del Sistema Financiero Nacional y las personas usuarias y consumidoras financieras podrán someterse a procedimientos de mediación respecto a asuntos de carácter patrimonial y transigible. La mediación se sujetará a las reglas establecidas en la Ley de Arbitraje y Mediación.

Las entidades del Sistema Financiero Nacional y las superintendencias correspondientes promoverán el uso de estos mecanismos de solución alternativa de conflictos en controversias que por su naturaleza sea posible transigir.

Artículo 10.- Incorpórese a continuación del primer inciso del artículo 154 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el siguiente texto:

Previo a la aceptación expresa del servicio, las entidades que ofrezcan servicios financieros y no financieros deberán explicar a la persona usuaria o consumidora de forma clara y comprensible el valor del cargo, la periodicidad de su cobro y la prestación a recibirse.

La aceptación de la persona deberá ser expresa e inequívoca, y será conservada y almacenada en soporte físico, electrónico o magnetofónico.

Artículo 11.- Sustitúyase el artículo 155 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Artículo 155.- Medidas de alivio financiero.- La Junta de Política y Regulación Financiera promoverá la adopción medidas excepcionales de refinanciamiento, novación, diferimiento, periodos de gracia y otras medidas de alivio financiero para la persona usuaria o consumidora financiera.

Las medidas de alivio financiero procurarán priorizar un análisis de:

1. **Las condiciones estructurales del Sistema.-** Se considerarán las utilidades obtenidas por las entidades del Sistema Financiero Nacional. La Junta de Política y Regulación Financiera, en coordinación con las superintendencias correspondientes, evaluarán la posibilidad de recapitalizar las utilidades y rentas, a fin de promover

acciones de refinanciamiento, novación, diferimiento y periodos de gracia.

La Junta de Política y Regulación Financiera considerará en su análisis además el nivel de morosidad registrado en el Sistema Financiero Nacional Público, Privado y Popular y Solidario.

Corresponderá a la Junta de Política y Regulación Financiera la adopción de estas medidas en ejercicio de sus facultades de rectoría de la política; o,

2. **Las condiciones de la persona usuaria o consumidora.-** Las entidades del Sistema Financiero Nacional evaluarán la capacidad económica de la persona, su sobreendeudamiento y nivel de morosidad, en función de las políticas y regulación que emita la Junta de Política y Regulación Financiera.

Artículo 12.- Sustitúyase el artículo 155.1. del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Las personas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte de la o el Defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes, especialmente los siguientes casos:

1. Existencia de cláusulas prohibidas, abusivas o cualquier otra que atente contra sus derechos e intereses;
2. Prácticas, abusivas, prohibidas, actos de agresión o discriminación;
3. Vulneración del resguardo de sus datos personales que las entidades financieras obtengan por cualquier medio del usuario o cliente, en el marco de la ley de la materia;
4. Negativa al acceso a su información y datos personales crediticios por medios físicos o digitales, que consten en cualquier base de datos de las entidades del sistema financiero nacional. Tienen derecho a exigir la rectificación sin costo alguno cuando la información sea inexacta o errónea;
5. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las instituciones financieras, que atenten contra su privacidad, dignidad personal, familiar, honra o buena reputación;
6. Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos;
7. Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley;

8. Negativa por parte de las entidades financieras a proporcionar información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios, en los que sean las entidades financieras las prestadoras directas;
9. Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y,
10. Los demás establecidos por los órganos de control.

Artículo 13.- Incorpórese a continuación del artículo 155.1. del Código Orgánico Monetario y Financiero, el siguiente texto:

Artículo 155.2.- Garantía de transparencia y acceso a la información.- Las entidades del sistema financiero nacional deberán publicar en sus canales electrónicos y de comunicación la siguiente información:

- a. Modelos de contratos estandarizados empleados para los distintos productos y servicios que ofrecen, de conformidad a las formas y condiciones que establezca la superintendencia competente;
- b. Costos, tasas y tarifas de los distintos productos y servicios que ofrecen las entidades sujetas a control, incluyendo la emisión de certificaciones, documentación o cualquier otra información;
- c. Modelos y formularios de quejas y reclamaciones sujetas a conocimiento y resolución de la entidad sujeta a control;
- d. Contactos telefónicos y telemáticos respecto a las unidades de atención al cliente, así como de la o el Defensor del Cliente de la respectiva entidad; y,
- e. Las demás que determinen las superintendencias competentes.

Artículo 14.- Sustitúyase el artículo el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

El respeto, garantía y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código.

Artículo 15.- Sustitúyase el primer inciso del artículo el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Las personas usuarias y consumidoras financieras podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad o el organismo de control, así como plantear con apoyo de la o el Defensor del Cliente cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

A estos efectos, la o el Defensor del Cliente y los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que consideren pertinente. Las entidades sujetas a control deberán proporcionar la información necesaria dentro del tiempo establecido por el órgano de control.

Artículo 13.- Sustitúyase el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Artículo 158.- De la o el Defensor del Cliente.- Las y los defensores del cliente son funcionarios independientes y autónomos de la entidad financiera sujeta a control. Tienen como misión proteger y asegurar el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional.

Cada entidad del sistema financiero público, privado y popular y solidario contará con una o un defensor del cliente, el cual será designado de conformidad a las disposiciones establecidas en este Código. La superintendencia correspondiente designará un equipo técnico especializado que brinde ayuda y soporte a la o el defensor del cliente, de acuerdo con el nivel de riesgo de la entidad controlada.

Artículo 158.1.- Mecanismo de selección y dietas.- Las y los defensores del cliente serán seleccionados mediante concurso público de merecimientos y oposición, permanecerán en funciones durante tres años y percibirán una remuneración conforme los valores determinados por la superintendencia correspondiente.

El valor de la remuneración de las y los defensores del cliente será calculado en función su carga de trabajo y el nivel de riesgo de la entidad sujeta a control.

La o el defensor contará con afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por parte de las superintendencias correspondientes. Gozará de autonomía para el desempeño técnico y jurídico de sus funciones y será responsable por las acciones u omisiones en el ejercicio de este mandato.

Artículo 158.2.- Requisitos para ser designado Defensor del Cliente.- Para ser designado Defensor del Cliente, la o el postulante deberá acreditar los siguientes requisitos:

- a. Ser ciudadana o ciudadano ecuatoriano, y encontrarse en ejercicio de sus derechos de participación;

- b. Tener título de abogado debidamente registrado ante el órgano rector de la educación superior; y,
- c. Acreditar formación o capacitación en derecho constitucional, derecho administrativo, derechos humanos, gestión pública, auditoría o funcionamiento del sistema financiero nacional; y experiencia de al menos tres años en asesoría jurídica, patrocinio o protección al consumidor o usuario financiero.

Artículo 158.3.- Incompatibilidades e inhabilidades.- No podrán ser designadas como Defensor del Cliente, las personas que incurran en las siguientes incompatibilidades o inhabilidades:

- a. Sean cónyuges, mantengan unión de hecho, o sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con las y los servidores de las superintendencias correspondientes; o de las y los miembros de la junta de accionistas o directorios de las entidades sujetas a control;
- b. Cuenten con impedimento legal para ejercer cargo o función pública;
- c. Hayan laborado en entidades sujetas a control hasta tres años antes de la fecha de postulación, o hayan actuado como miembros de directorio, junta de accionistas o representantes legales de entidades sujetas a control;
- d. Hayan sido removidos del cargo de Defensor del Cliente o hayan obtenido en sus evaluaciones de desempeño una calificación menor al 70%; y,
- e. Tengan conflicto de interés, al ser clientes de la entidad financiera a la que estén postulando.

Artículo 158.4.- Etapas del proceso de selección de la o el Defensor del Cliente.- El proceso de selección y designación de las y los defensores del cliente incorporará las siguientes etapas:

- 1. Etapa de postulación;
- 2. Etapa de impugnación ciudadana;
- 3. Etapa de verificación y valoración de méritos;
- 4. Etapa de oposición; y,
- 5. Conformación del banco de elegibles y designación.

Artículo 158.5.- Atribuciones de la o el Defensor del Cliente.- Serán atribuciones de las y los defensores del cliente:

- 1. Investigar, de oficio o a petición de parte, sobre acciones y omisiones de las entidades sujetas a control que puedan constituir violación a los derechos de las y los consumidores y usuarios financieros, y proponer las acciones, quejas o reclamaciones descritas en el siguiente numeral;

2. Patrocinar, de oficio o a petición de parte, las quejas, reclamaciones o cualquier otra acción que en el ámbito administrativo y constitucional, las y los consumidores y usuarios financieros busquen iniciar para el resguardo de y garantía de sus derechos;
3. Emitir y formular recomendaciones y medidas de ajuste para el respeto, garantía y promoción de los derechos de las y los consumidores y usuarios financieros. Las recomendaciones y medidas diseñadas serán puestas en conocimiento de la superintendencia competente para su valoración y aplicación obligatoria;
4. Vigilar el cumplimiento y aseguramiento de los derechos de las y los consumidores y usuarios financieros en la entidad a su cargo;
5. Monitorear el cumplimiento de las medidas de reparación integral de las personas usuarias y consumidoras financieras resueltas por la superintendencia correspondiente;
6. Las demás que determine el organismo de control correspondiente.

Artículo 158.4.- Fortalecimiento de la carrera defensorial.- Las superintendencias correspondientes promoverán el fortalecimiento de la carrera de las y los defensores del cliente, estimulando su perfeccionamiento y capacitación constante.

Artículo 158.5.- Garantías para el ejercicio de las funciones de la o el Defensor del Cliente.- En el ejercicio de sus funciones, las y los defensores del cliente observarán los principios de responsabilidad, ética y probidad, transparencia y debida diligencia.

Las superintendencias correspondientes y las entidades sujetas a control asegurarán la independencia, colaboración y coordinación en el ejercicio de las funciones de las y los defensores del cliente.

Artículo 158.6.- Lugar de trabajo de la o el Defensor del Cliente.- Las entidades financieras asignarán dentro de su establecimiento principal o matriz un espacio físico adecuado para la o el Defensor del Cliente y el equipo técnico asignado.

En los casos en los que la o el Defensor del Cliente requiera movilizarse para el patrocinio o impulso de acciones judiciales o administrativas, las superintendencias correspondientes asignarán el presupuesto necesario para la ejecución de estas diligencias.

Artículo 158.7.- Suspensión y destitución del cargo de Defensor del Cliente.- La Junta de Política y Regulación Financiera emitirá la normativa que regule las causales y procedimiento de suspensión o destitución de las y los defensores del cliente, así como su régimen de responsabilidades y rendición de cuentas.

Artículo 14.- Sustitúyase el artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por el siguiente texto:

Artículo 158.7.- Quejas y reclamos ante la entidad financiera.- Las personas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional interpondrán quejas o reclamos ante la entidad financiera. Las entidades resolverán las quejas o reclamos de forma motivada y con firma de responsabilidad.

Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a las personas usuarias y consumidoras todas las facilidades físicas o tecnológicas para efectuar los reclamos, y de disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control. Se priorizará la recepción de quejas y reclamos a través de medios electrónicos y telemáticos, sin perjuicio de que puedan presentar su reclamo personalmente en cualquiera de las agencias o sucursales de la entidad.

Las entidades del Sistema Financiero Nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de quejas o reclamos respecto a operaciones originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando la queja o reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. Este término será calculado a partir de la presentación de la queja o reclamo. La falta de atención de las quejas o reclamos dentro de este término considerará como aceptada la pretensión de la persona usuaria o consumidora, sin perjuicio de la responsabilidad a la que hubiere lugar para la entidad.

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, pueda acudir a la superintendencia respectiva. La resolución indicará además los datos de contacto de la o el Defensor del Cliente correspondiente y la indicación de las acciones administrativas o judiciales que este podría impulsar.

Artículo 158.8.- Quejas y reclamos ante el organismo de control.- Las personas usuarias y consumidoras financieras podrán interponer quejas o reclamos ante las superintendencias correspondientes, de forma personal o bajo patrocinio de la o el Defensor del Cliente.

No se requerirá que las personas usuarias y consumidoras hayan agotado la queja o reclamación ante la entidad financiera, para la interposición de una acción ante la superintendencia correspondiente.

Las superintendencias mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de las personas usuarias y consumidoras de las entidades del Sistema Financiero Nacional, sin perjuicio de que puedan presentar su reclamo personalmente en cualquiera de las dependencias de los organismos de control.

En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del cliente o usuario para los cargos o cobros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos y cobros objeto del reclamo hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha efectiva de pago. Estas devoluciones deberán realizarse en el término máximo de tres (3) días. Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, se podrá solicitar a la superintendencia que corresponda, disponga a la entidad del sistema financiero que en el término de diez (10) días realice la devolución.

Artículo 15.- Sustitúyase el artículo 158.2 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el siguiente texto:

Artículo 158.9.- Inversión de la carga de la prueba.- Se presumirán ciertos los hechos y afirmaciones realizados por las personas usuarias y consumidoras financieras en las quejas o reclamaciones que interpongan, siempre que de otros elementos de convicción no resulte una conclusión contraria. Corresponderá a la entidad financiera probar que ha actuado con debida diligencia y asegurando los derechos de la persona usuaria o consumidora.

En el caso de cargos o cobros por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán probar además, por cualquier forma reconocida por la Ley, que para la realización del cargo o cobro por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, contaban con la aceptación previa y expresa de la persona.

Artículo 16.- Reenumérense los artículos 158.3, 158.4 y 158.5 y 158.6 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por 158.10, 158.11 y 158.12 respectivamente.

Artículo 17.- Incorpórese a continuación del artículo 158.12 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el siguiente texto:

Artículo 158.13.- Reparación integral.- La reparación integral por vulneraciones a los derechos de las personas usuarias y consumidoras procurará el restablecimiento a la situación anterior a la violación.

Las superintendencias correspondientes adoptarán una o más de las siguientes medidas de reparación:

- a. Restitución de valores, incluyendo intereses y otros gastos derivados del procedimiento iniciado;
- b. Medidas de satisfacción no pecuniarias;
- c. Garantías de que el hecho no se repita y que incluyen la corrección o medidas de ajuste dentro de la entidad;
- d. Obligación de remitir a otras autoridades para la investigación y sanción del hecho;
- e. Medidas de reconocimiento y disculpas públicas;
- f. La compensación económica o patrimonial por el daño emergente, lucro cesante o indemnización de daños o perjuicios serán sustanciados por las autoridades jurisdiccionales correspondientes;

Las medidas previstas en este artículo serán adoptadas sin perjuicio de las sanciones que pueda adoptar el organismo de control contra la entidad.

Reformas al Código Orgánico Administrativo

Artículo 18.- Sustitúyase el tercer inciso del artículo 195 del Código Orgánico Administrativo, por el siguiente texto:

La administración pública no exigirá de la persona interesada la demostración de hechos negativos, la ausencia de responsabilidad, su inocencia o cualquier prueba ilógica o físicamente imposible. Se exceptúan los casos de inversión de la carga de la prueba establecida en leyes especiales.

Reformas a la Ley de Economía Popular y Solidaria

Artículo 19.- Sustitúyase la letra h) del artículo 117 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, por el siguiente texto:

- h) 3Implementar y supervisar el cumplimiento, en el ámbito de su competencia, de las políticas de protección y defensa de las y los consumidores y usuarios dictada por la Junta de Política y Regulación Financiera;

- i) Ordenar, realizar seguimiento y verificar el cumplimiento de las medidas de reparación integral dictadas en caso de violación a los derechos las personas usuarias y consumidoras, de conformidad a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requerirá a la o el Defensor del Cliente correspondiente reportes respecto al cumplimiento de las medidas de reparación integral;
- j) Sancionar a las entidades sujetas a su control por violaciones a los derechos de las personas usuarias consumidoras del sistema financiero popular y solidario, así como por el cumplimiento integral a las medidas de reparación integral que haya dispuesto; y,
- k) Las demás que consten en la presente Ley o en su Reglamento General.

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA.- Las medidas contenidas en las presentes disposiciones y en general cualquier otro costo derivado de la implementación de la presente Ley, serán financiados con los valores asignados dentro del presupuesto respectivo por parte de la autoridad competente a las entidades correspondientes.

SEGUNDA.- La remuneración de las y los defensores del cliente serán financiadas a partir de las contribuciones que realizan las entidades que conforman el Sistema Financiero Nacional.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En un término máximo de 180 días, la Junta de Política y Regulación Financiera emitirá los lineamientos y políticas para la protección y defensa de los derechos de las personas usuarias y consumidoras del Sistema Financiero Nacional.

SEGUNDA.- En un término máximo de 300 días, la Junta de Política y Regulación Financiera emitirá la normativa que regule el régimen de responsabilidades, rendición de cuentas y las causales de destitución y suspensión de las y los defensores del cliente.

TERCERA.- En un término máximo de 300 días, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá la tabla de remuneraciones y dietas por movilización de las y los defensores del cliente, de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley.

Las remuneraciones considerarán las nuevas funciones establecidas en la presente Ley, su grado de complejidad, carga de trabajo y el nivel de riesgo de cada entidad financiera.

CUARTA.- En un término máximo de 300 días, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria realizarán los ajustes necesarios a su normativa de control para el cumplimiento de la presente Ley.

QUINTA.- En un término máximo de 300 días, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria convocará a concurso público de merecimientos y oposición para la selección y designación de las y los defensores del cliente de las entidades financieras del sistema popular y solidario.

SEXTA.- Previo a la culminación del periodo para el cual fueron designados las y los actuales defensores del cliente del sistema financiero público y privado, la Superintendencia de Bancos convocará a concurso público de merecimientos y oposición para la selección y designación de las y los defensores del cliente de las entidades financieras sujetas a su control.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.