

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2022-1228**

ROSA MATILDE GUERRERO MURGUEYTIO
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE

CONSIDERANDO:

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

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

Que el artículo 213 de la Constitución de la República establece que las Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales; y, de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que el artículo 309 ibídem, 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;

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

Que el numeral 1 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que la Superintendencia de Bancos tiene como función ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las

actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;

Que el numeral 7 del mismo artículo señala que la Superintendencia de Bancos debe velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, entre otras funciones;

Que el numeral 16, del artículo 62, ibidem, establece que la Superintendencia de Bancos debe proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento;

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

Que el artículo 71 del Código Orgánico ibidem dispone que la Superintendencia de Bancos, para la formación y expresión de su voluntad política y administrativa, no requiere del concurso de un ente distinto ni de la aprobación de sus actos por otros órganos o instituciones del Estado;

Que el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad;

Que respecto a los derechos de los usuarios financieros, el artículo 157 del Código ibidem dispone que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear 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 ocasionado;

Que mediante registro oficial de 11 de febrero de 2022 se publicó la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, se reformó el Código Orgánico Monetario y Financiero en función de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de todos los usuarios financieros;

Que mediante memorando Nro. SB-DNAE-2022-0353-M de 20 de junio de 2022, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, adjunta su informe técnico Nro. SB-DNAE- 2022-0017-I de 20 de junio de 2022, en el que recomienda reformar el Capítulo V.- "De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos", del Título XIII "De los usuarios financieros", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos;

Que mediante memorando Nro. SB-INJ-2022-0765-M de 30 de junio de 2022, la Intendencia Nacional Jurídica presentó el informe jurídico pertinente;

Que con fundamentos en los considerandos precedentes y debido a las reformas a las que fue sometido el Código Orgánico Monetario y Financiero, específicamente las determinadas en los artículos 158.1, 158.3 y 251, es pertinente que estas disposiciones sean recogidas y acopladas armónicamente a las normas de control que ha emitido este organismo de control, en aras de garantizar el acceso efectivo a los servicios públicos y de garantizar los derechos consagrados en la Constitución de la República y la ley de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control;

Que, mediante memorando No. SB-IG-2022-0274-M de 13 de julio de 2022, la Intendencia General, presentó a la Superintendente de Bancos el proyecto de resolución recomendando su suscripción; y,

En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

En el Capítulo V.- “De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos”, del Título XIII “De los usuarios financieros”, del Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, realizar las siguientes reformas:

ARTÍCULO 1.- Agréguese a continuación del artículo 8, el siguiente artículo; y, renumérese los restantes:

“Artículo 9.- Restitución de oficio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán verificar la existencia de autorización expresa en todos los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros.

En aquellos casos en que se verifique la existencia de la autorización, deberán enviar a la dirección electrónica o física señalada por los usuarios y/o clientes los respaldos de la aceptación previa y expresa por la prestación de servicios financieros y no financieros.

En caso de no contar con los respaldos antes señalados, deberán restituir de oficio, y aunque no exista un reclamo, los cargos o cobros realizados más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos o cobros, hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago, dentro del término máximo de treinta (30) días. La restitución de oficio que deben realizar las entidades controladas, será de manera mensual, lo cual será informado a la Superintendencia de Bancos.

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

Sin perjuicio que la Superintendencia de Bancos realice una de supervisión e inicie un proceso sancionatorio de ser el caso. apegada a la normativa aplicable."

ARTÍCULO 2.- Sustituir el artículo 9 vigente, por lo siguiente:

"ARTÍCULO 9.- Las entidades controladas, en cada agencia o sucursal deberán disponer de un servicio especializado de atención al usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten, de forma gratuita.

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

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

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

Para la atención de reclamos presentados por los consumidores y/o beneficiarios, la entidad controlada deberá disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme al marco jurídico vigente."

ARTÍCULO 3.- En el artículo 12, realizar las siguientes reformas:

- En el literal b del artículo 12, reemplácese la palabra "plazo" por la palabra "término";
- En el literal b del artículo 12, modifíquese el texto "sesenta (60)" por "cuarenta (40)";
- En el literal c del artículo 12, después de "organismo de control" agréguese el siguiente texto: "dentro del término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta, sin perjuicio del derecho que le asiste de continuar las acciones legales que considere ante las autoridades judiciales correspondientes; y,"

ARTÍCULO 4.- Agregar como artículo 14 lo siguiente:

"ARTÍCULO 14.- En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del consumidor financiero y/o beneficiario 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 controlada en el término máximo de tres (3) días, deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses determinados en la Ley.

Si la entidad controlada no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, el consumidor financiero y/o beneficiario podrá solicitar a la Superintendencia de Bancos, disponga a la entidad del sistema financiero que en el término de diez (10) días realice la restitución devolución del monto disputado más los intereses fijados en la Ley."

DISPOSICIÓN GENERAL.- Los casos de duda serán atendidos por la Superintendencia de Bancos.

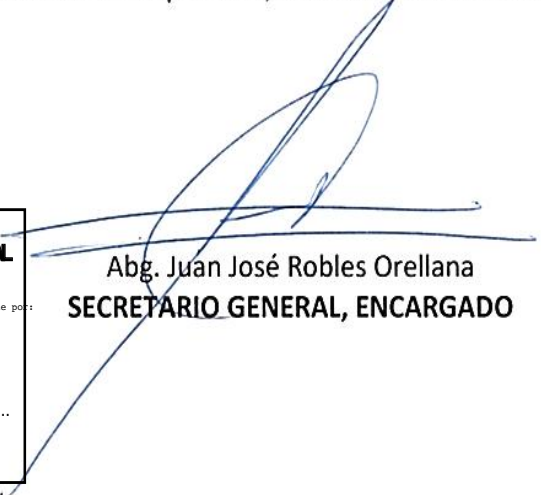
DISPOSICIÓN FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, a los 13 días del mes de julio del año 2022.



Rosa Matilde Guerrero Murgueytio
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, a los 13 días del mes de julio del año 2022.



Abg. Juan José Robles Orellana
SECRETARIO GENERAL, ENCARGADO