

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2022-1229**

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

Que, el artículo 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 314 de la Constitución de la República dispone que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

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

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

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

Que, el numeral 3 del artículo 69, del Código Orgánico Monetario y Financiero establece entre las funciones de la Superintendente de Bancos la de "(...) *dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes (...)*";

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, los artículos 157 y 158.1 de la norma *Ibidem*, disponen:

Art. 157.- Vulneración de derecho.- *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 ocasionados.*

A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control.

Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar semestralmente a la superintendencia competente, un reporte que contenga información de, al menos, el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, montos devueltos y concepto, conforme lo establezca la respectiva superintendencia.

Art. 158.1.- Del derecho al reclamo. - *(...) Las superintendencias, mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de los usuarios y/o clientes 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.*

Que, el artículo 154 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados;

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

Que, con respecto de los derechos de las personas usuarias y consumidoras el artículo 52 de la Constitución de la República, establece:

"Art. 52.- 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 o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”;

Que, los números 2 y 4 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor indican que son derechos del consumidor a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, el derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; así como el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran presentar;

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece como uno de sus principios la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros. También, dispone que una de las funciones de la Superintendencia de Bancos es proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo;

Que, la necesidad de establecer marcos jurídicos sólidos que definan claramente los derechos y las obligaciones de los usuarios financieros se ha convertido en una de las estrategias que busca garantizar la adecuada, oportuna y efectiva tutela administrativa de los derechos de los consumidores financieros;

Que, la protección al consumidor de servicios financieros es un elemento imprescindible, tanto para asegurar el respeto a derechos ciudadanos básicos como para apoyar las estrategias de inclusión financiera;

Que, de la armonía de las normas de inferior jerarquía con la Constitución y las leyes orgánicas depende su validez o, lo que es lo mismo, la pertenencia al mismo ordenamiento jurídico que preside la Constitución;

Que, mediante memorando Nro. SB-DNAE-2022-0353-M de 20 de junio de 2022, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos, emitió el informe técnico Nro. SB-DNAE- 2022-0015-I de 20 de junio de 2022 en el que concluyó y recomendó *“acoger las modificaciones e inclusiones realizadas en el LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TÍTULO XIV.- DE LAS SANCIONES Y DE LOS RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA, CAPÍTULO I.- NORMA DE CONTROL PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS CONTRA LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”.*;

Que, mediante memorando Nro. SB-INJ-2022-0767-M de 30 de junio de 2022, la Intendencia Nacional Jurídica de la Superintendencia de Bancos emite informe jurídico favorable y recomienda a la Superintendente de Bancos acoger la propuesta de reforma emitida por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos;

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 ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

En el Capítulo I "Norma de Control para la Atención de los Reclamos contra las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos", del Título XIV "De las Sanciones y de los Recursos en Sede Administrativa", 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 antes del artículo 1, el siguiente artículo; y, renumérese los artículos restantes:

"Artículo 1.- Los reclamos son comunicaciones dirigidas a la Superintendencia de Bancos, 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. El objeto del reclamo es resarcir una afectación económica para el consumidor financiero y/o beneficiario".

Artículo 2.- Agréguese en el primer inciso del artículo 2, luego de la palabra "Bancos" el siguiente texto: "y en línea a través de la página web institucional".

Modifíquese el segundo inciso, por lo siguiente: "El usuario financiero que presente su reclamo ante la Superintendencia de Bancos por cualquiera de los medios disponibles, deberá consignar de forma obligatoria una dirección electrónica para las notificaciones correspondientes".

Artículo 3.- Agréguese a continuación del artículo 18 el siguiente artículo, y, renumérese los artículos restantes:

"Artículo 19.- En los casos de reclamos en los que no exista la autorización del consumidor financiero y/o beneficiario para los cargos o cobros, así como en los casos que la entidad controlada no hubiera respondido dentro de los términos establecidos para el efecto, dicha entidad deberá en el término máximo de tres (3) días devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses que correspondan.

Si la entidad controlada no realiza la acreditación a la que hubiere lugar luego de una queja o reclamo, el consumidor financiero y/o beneficiario podrá acudir a la Superintendencia de Bancos quien, de verificar este incumplimiento dispondrá bajo prevenciones de ley, que en el término máximo de diez (10) días la entidad controlada realice la devolución de dichos valores".

Artículo 4 .- Refórmese el artículo 22 conforme a lo siguiente:

Reemplácese la palabra "mensualmente" por "semestralmente";

Agréguese a continuación de "presentados por sus clientes" lo siguiente: "que contendrá al menos el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, concepto, montos devueltos y demás información que esta Superintendencia determine"; y,

Reemplácese el texto: "Para el efecto, la entidad de control definirá por medio de circular las estructuras de información correspondientes." por "Las entidades controladas deberán remitir semestralmente a la Superintendencia de Bancos a través de informe el detalle de los reclamos presentados por sus clientes que contendrá: el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, concepto y montos devueltos."

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

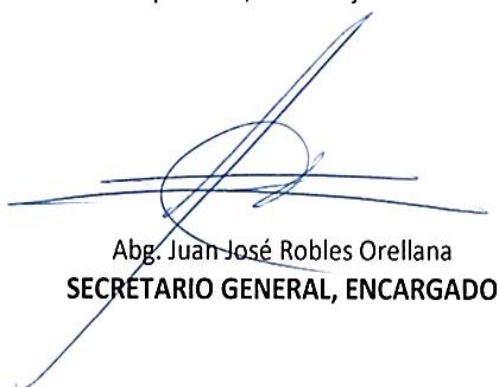
DISPOSICIÓN FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 13 de julio de 2022.



Rosa Matilde Guerrero Murgueytio
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el 13 de julio de 2022.



Abg. Juan José Robles Orellana
SECRETARIO GENERAL, ENCARGADO