

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGS-IGT-IGJ-INSEPS-INSESF-INGINT-2024-002

VALERIA GABRIELA ROBALINO AGUIRRE INTENDENTE GENERAL DE SERVICIOS E INTELIGENCIA DE LA INFORMACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador señala 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 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, el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución determina: *“Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.”;*

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332, de 12 de septiembre de 2014, tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador;

Que, el numeral 1 del artículo 62, en concordancia con el inciso segundo del artículo 74 del Libro I del Código *ibidem*, en su parte pertinente, establece como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión de las disposiciones de dicho Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Financiera, en relación con las actividades financieras ejercidas por las entidades;

Que, el numeral 7 del artículo 62 del mencionado código establece como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control. En general, debe vigilar que las entidades cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente y preventiva, tanto extra situ como mediante visitas de inspección *in situ*. Estas medidas permiten determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo, y verificar la veracidad de la información que generan;

Que, el último inciso del artículo 62 del mencionado Código determina que la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las

normas en las materias propias de su competencia, siempre y cuando no alteren las disposiciones legales ni las regulaciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera;

Que, los incisos 2, 3 y 5 del artículo 74 del mencionado Código, en su orden, establecen que *“a la Superintendencia le compete el control de las entidades del sector financiero popular y solidario acorde a lo determinado en este Código. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica, de Economía Popular y Solidaria. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en los artículos 71 y 62 excepto los numerales 19 y 28, y el numeral 10 se aplicará reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado. Los actos expedidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en la normativa legal vigente, respecto de su impugnación, reforma o extinción.”*;

Que, el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina: *“Derechos de las personas. Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo. Tienen derecho a 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, coaccionado o inducidos.*

Es derecho de 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...”;

Que, los artículos 152.1 y 152.2 del Código ibídem, establecen los principios de irrenunciabilidad, que son aquellos derechos de los usuarios y clientes del sistema financiero nacional, en relación con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos, sobre servicios financieros y no financieros, son irrenunciables; toda disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno; y, principio pro persona que señala que, en los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexa, las entidades sujetas a su ámbito de aplicación resolverán velando por los derechos de los usuarios financieros.

- Que,** el artículo 153 del Código ut supra, en su parte pertinente estipula: “(*...*). *Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informaran a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.*”;
- Que,** el artículo 155.1 del antedicho Código ordena: “*Del derecho a la protección. Los usuarios y/o clientes 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 del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes;*
- Que,** el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero dictamina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será controlado, vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código;
- Que,** el inciso primero del artículo 157 del indicado Código señala: “*Vulneración de derechos. 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.*”;
- Que,** el artículo 158.1 del mencionado cuerpo legal prescribe: “*Del derecho al reclamo. El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estos respuestas motivadas y confirma de responsabilidad.*

Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a los usuarios y/o clientes 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.

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 reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un

término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.

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 163 del referido Código determina que las cooperativas de ahorro y crédito, así como las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, entre otras, forman parte del sector financiero popular y solidario;

Que, el artículo 251 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que : *“Las entidades del Sistema Financiero Nacional contarán con sistemas de atención al cliente respecto de las operaciones y servicios que presten, que faciliten la solución de las controversias surgidas con sus usuarios financieros.*

Los servicios de atención al cliente serán prestados de manera gratuita, estarán dotados de los medios humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, contarán con personal con conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional. La atención al cliente podrá prestarse a través de medios electrónicos o humanos de acuerdo a la necesidad o tipo de requerimiento del usuario financiero.

Las controversias o reclamos no resueltos ante la entidad financiera podrán ser interpuestos ante el organismo de control correspondiente, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren presentarse.”;

Que, el inciso primero del artículo 280 del mismo Código establece que los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente de acuerdo al perfil de riesgo de la entidad, tanto in situ como extra situ, observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva. Dichos organismos deben mantener los principios de independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia. Esta supervisión debe permitir determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgos, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan, y otros aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de los usuarios y clientes;

Que, el inciso segundo del artículo 146 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que *“la Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales”;*

- Que,** el artículo 4 de la Norma de Control para la Gestión del Riesgo de Conducta de Mercado para las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece que la adecuada gestión de reclamos es un componente fundamental de los lineamientos de conducta de mercado. Así, la gestión adecuada de reclamos implica una administración integral de los mismos y su tramitación oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, asegurando que las respuestas aborden todos los aspectos del reclamo de manera clara y comprensible;
- Que,** el principio 1 de las Recomendación del Consejo sobre los principios de alto nivel para la protección del consumidor financiero de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) establece la necesidad de la existencia de mecanismos jurídicos y eficaces para proteger a los consumidores de las malas conductas, los fraudes financieros, los abusos y los errores;
- Que,** la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2023-2027, aprobada por la Junta de Política y Regulación Financiera a través de la Resolución No. JPRF-P-2023-080, establece como objetivos para el área estratégica de protección al usuario financiero, la necesidad de apoyar el fortalecimiento de la capacidad de supervisión de las diferentes autoridades financieras en materia de protección al usuario, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de resolución de controversias externas para lidiar con los problemas entre usuarios e instituciones financieras. Asimismo, como objetivo específico 35 en la Tabla 3. Matriz de Lineamientos Estratégicos 2023-2027, se establecieron como actividades: *proponer medios y mecanismos que faciliten la presentación de quejas y reclamos por medio de canales diversos, a través de procesos estandarizados y accesibles, con un enfoque basado en el usuario financiero, que incorpore el reporte de información de estos reclamos y su resolución por parte de los organismos de control.*
- Que,** el “Diagnóstico de Inclusión Financiera en Ecuador” elaborado por el Banco Mundial (2020) que informó el diseño de la ENIF establece que los mecanismos de resolución de conflictos deben garantizar procedimientos efectivos, accesibles y rápidos, y sus resultados deben ser aprovechados para un mejor monitoreo de la conducta del mercado. Ante ello, se recomendó *“mejorar el proceso de resolución de conflictos de los mecanismos internos, dotarlos de imparcialidad, cumplir los plazos establecidos y fortalecer el empoderamiento y confianza de los consumidores”*.
- Que,** resulta esencial contar con un sistema de gestión de reclamos alineado con los principales estándares y mejores prácticas internacionales, ya que permite a los usuarios conocer y hacer valer sus derechos de manera justa y transparente, contribuyendo a la confianza en las entidades y fomentando el uso sostenido de servicios financieros. Este sistema proporciona datos valiosos para identificar problemas sistémicos y mejorar procesos, productos y servicios. Además, ayuda a las entidades a mitigar riesgos reputacionales y costos derivados de acciones legales prolongadas, resolviendo disputas internamente;
- Que,** el artículo 151 de la Ley *ut supra*, precisa las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria, disponiendo en los literales b) y g), que la citada

autoridad, puede, dictar las normas de control; y, delegar algunas de sus facultades, siempre en forma concreta y precisa, a los funcionarios que juzgue del caso;

Que, conforme consta en el literal i) del numeral 1.2.1.1 “Gestión General de Servicios e Inteligencia de la Información”, del artículo 9 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es atribución y responsabilidad del Intendente General de Servicios e Inteligencia de la Información, dictar las normas de control, en el ámbito de su competencia; y,

Que, mediante Acción de Personal No. 1671 de 15 de julio de 2020, el Intendente Nacional de Desarrollo Organizacional, delegado por la señora Superintendente de Economía Popular y Solidaria, nombró como Intendente General de Servicios e Inteligencia de la Información a Gabriela Robalino Aguirre.

En ejercicio de sus funciones, resuelve expedir la siguiente:

**NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS
ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA**

**SECCIÓN I
OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES**

Artículo 1.- Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer las disposiciones que las entidades del sector financiero popular y solidario deberán observar a efectos de procurar una gestión eficiente y efectiva en la atención de reclamos que formulen los usuarios financieros en adelante “reclamantes”, en los términos de la presente norma.

Artículo 2.- Ámbito.- Las disposiciones de la presente norma se aplicarán a las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y entidades de apoyo, en adelante “entidad” o “entidades”.

Artículo 3.- Definiciones.- Para la aplicación de la presente norma se considerarán las siguientes definiciones:

- **Producto o servicio:** Es el producto o servicio prestado por las entidades del sector financiero popular y solidario.
- **Reclamo:** Cualquier manifestación, oral o escrita, de insatisfacción, justificada o no, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, realizada por el usuario financiero o terceros o en nombre de éstos ante la entidad, respecto a un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la entidad, o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en la normativa vigente.

No se considera reclamo a efectos de esta norma las solicitudes rutinarias del

producto o servicio; comentarios que no impliquen insatisfacción; o, consultas sobre políticas y procedimientos internos de la entidad.

- **Reclamante:** Persona natural o jurídica que utiliza productos o servicios financieros brindados por una entidad (usuario financiero), independientemente de si mantiene con esta última una relación contractual. Esta definición incluye a aquellos destinatarios de ofertas relativas a productos o servicios financieros.
- **Superintendencia:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

SECCIÓN II SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Artículo 4.- Sistema de gestión de reclamos.- Las entidades dispondrán de un sistema de gestión de reclamos entendido como el conjunto de herramientas, procesos y procedimientos que las entidades utilizan para recibir, procesar y resolver los reclamos de sus socios o clientes.

Las entidades como parte del sistema de gestión de reclamos deben definir los criterios e indicadores asociados a su administración integral y tramitación. Asimismo, garantizarán el acceso fácil y directo a todos los reclamantes, una atención oportuna y objetiva, proporcionando respuestas claras, justificadas y sencillas.

Las entidades ubicadas en el Segmento 1 deben contar con un área especializada de atención de reclamos con los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios que aseguren una atención eficiente de los reclamos.

Las entidades ubicadas en los segmentos 2, 3, 4 y 5 deben contar con un área de atención de reclamos, que puede ser complementaria con o dentro de otras áreas, actividades o servicios, con los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios que aseguren una atención especializada e integral de los reclamos.

Artículo 5.- Principios del sistema de gestión de reclamos.- El sistema de gestión de reclamos debe implementarse por parte de las entidades, considerando los siguientes principios:

- a) Accesibilidad:** El proceso de reclamo debe ser de fácil acceso, sin barreras e interrupciones y comprensible para los reclamantes, con información disponible en formatos y lenguajes que aseguren que todos los usuarios financieros puedan acceder a ella.
- b) Efectividad:** Las entidades deben garantizar un compromiso organizacional hacia la resolución de reclamos, asignando recursos adecuados y asegurando la capacitación del personal. Se requiere un monitoreo constante y la presentación de informes sobre el funcionamiento de los sistemas de resolución de gestión de reclamos.
- c) Eficiencia:** Los reclamos deben evaluarse y resolverse de manera completa y oportuna. Los procedimientos deben ser claros y la comunicación con los reclamantes debe ser regular, manteniéndolos informados sobre el estado de sus

reclamos.

- d) **Gratuidad:** Todos los reclamos presentados a través de cualquiera de los canales implementados por las entidades deben ser completamente gratuitos para el usuario financiero. La entidad deberá garantizar que no se generen costos adicionales ni cargos ocultos para el usuario financiero.
- e) **Pro usuario:** En los casos de duda respecto al alcance y aplicación de la normatividad vigente en relación a la prestación de productos o servicios en el sector financiero popular y solidario, las entidades resolverán en la forma más favorable a los usuarios financieros.
- f) **Responsabilidad:** El sistema de gestión de reclamos debe contar con una documentación clara y procedimientos adecuadamente establecidos que evidencien una apropiada gobernanza, incluyendo la asignación de responsabilidades y el reporte de los reclamos.
- g) **Transparencia:** Los usuarios financieros deben ser informados sobre el estado de su reclamo y las acciones que se están ejecutando para resolverla.

Artículo 6.- Del derecho de elevar los reclamos ante la Superintendencia.- La entidad tiene el deber de informar a los reclamantes sobre su derecho a elevar sus reclamos a la Superintendencia una vez agotada la vía interna de la entidad o cuando la entidad no haya respondido en el término establecido en el segundo inciso del artículo 12 de la presente norma, así como proporcionar instrucciones claras sobre cómo y cuándo hacerlo. Esto incluye brindar asistencia en el proceso de elevación de reclamos y garantizar que no haya barreras innecesarias para que los reclamantes puedan ejercer este derecho.

La entidad debe monitorear la efectividad de sus procedimientos de elevación de reclamos y realizar mejoras continuas basadas en los comentarios recibidos por parte de los reclamantes y la Superintendencia.

Si el usuario financiero eleva un reclamo a la Superintendencia, la entidad debe proporcionar a esta última toda la información relacionada con el reclamo de manera oportuna y completa, garantizando su trazabilidad.

SECCIÓN III

RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Artículo 7.- Responsabilidades del Consejo de Administración.- El Consejo de Administración como responsable de aprobar las políticas y procedimientos de la entidad, lo será de las políticas y procedimientos del sistema de gestión de reclamos y de la creación del área encargada de administrar dicho sistema.

Artículo 8.- Responsabilidades del gerente.- La gerencia tiene bajo su responsabilidad las siguientes actividades:

- a) Proponer las políticas y procedimientos para la implementación y ejecución del Sistema de Gestión de Reclamos;
- b) Designar al responsable de gestión de reclamos;

- c) Elaborar y supervisar la ejecución del programa de capacitación destinado al personal encargado de la atención de estos reclamos;
- d) Implementar medidas correctivas que permitan mitigar las deficiencias de los productos y servicios identificados a través de los reclamos, con el objetivo de prevenir la recurrencia de reclamos relacionados con las mismas causas; y,
- e) Responder a las solicitudes realizadas por la Superintendencia respecto del Sistema de Gestión de Reclamos.

Artículo 9.- Del responsable de la gestión de reclamos.- El responsable a cargo de la gestión de reclamos deberá contar con la experiencia y conocimientos necesarios, incluyendo habilidades técnicas para su manejo eficaz.

El responsable de la gestión de reclamos tiene como funciones, al menos las siguientes:

- a) Garantizar la implementación y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la entidad relacionados con el sistema gestión de reclamos;
- b) Asegurar la correcta atención del reclamo en todas sus fases: recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento;
- c) Ejecutar los planes de capacitación para el personal involucrado en la gestión de reclamos;
- d) Elaborar informes periódicos de gestión de reclamos, los cuales deben ser puestos en conocimiento de la Gerencia;
- e) Proponer medidas correctivas para mitigar las deficiencias de los productos y servicios identificados a través de los reclamos;
- f) Registrar cada reclamo presentado en la entidad, identificando su tipología, estado y respuesta al usuario financiero con todos los anexos de descargo, en la plataforma en línea que ponga a disposición la Superintendencia para este efecto; y,
- g) Mantener una coordinación continua con el responsable de la gestión de conducta de mercado respecto a los aspectos señalados en esta norma.

SECCIÓN IV PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

Artículo 10.- Procedimientos y políticas mínimas.- Las entidades deben contar con procedimientos y políticas internas para la atención adecuada de reclamos, que establecerán como mínimo:

- a) Asistencia personalizada a los reclamantes, especialmente a aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad;
- b) Procedimiento para la recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento; el cual debe incluir los requisitos de presentación, los plazos internos y la interacción con otras áreas o entidades;
- c) Disponibilidad de múltiples canales para la presentación de reclamos, tales como: atención presencial en sucursales o agencias, línea telefónica gratuita, página web, correo electrónico y demás canales digitales;
- d) Procedimientos para el reconocimiento y validación de reclamos presentados;
- e) Respuestas concretas, claras, suficientes y oportunas que aborden cada punto planteado en el reclamo;
- f) Evaluación y priorización de los reclamos según su urgencia e impacto;

- g) Procedimientos para la investigación, negociación y exploración de opciones de resolución de los reclamos;
- h) Estrategias para manejar conductas inadecuadas de los reclamantes, tales como: proporcionar información falsa, presentar reclamos infundados, falta de colaboración, comportamiento agresivo, reclamaciones repetitivas;
- i) Identificación de aquellos reclamos que serán resueltos en beneficio del usuario financiero sin necesidad de un análisis previo, conforme a las políticas internas de cada entidad;
- j) Establecimiento de criterios para el registro y tipificación de los reclamos;
- k) Preparación y presentación de informes detallados sobre la gestión de los reclamos;
- l) Procedimientos claros para la comunicación con los usuarios financieros, incluyendo acuses de recibo inmediatos, actualizaciones periódicas sobre el estado de los reclamos y notificación sobre posibles retrasos;
- m) Proveer de información al usuario financiero sobre el derecho y el proceso para escalar el reclamo a la Superintendencia si no se resuelve satisfactoriamente luego del agotamiento de la vía interna en la entidad o cuando la entidad no ha respondido vencido el término establecido en el segundo inciso del artículo 12 de la presente norma;
- n) Inclusión de un proceso para el monitoreo y prueba de las políticas y procedimientos, actualizándolos según sea necesario para mejorar la gestión de reclamos;
- o) Asegurar que todos los empleados involucrados en el manejo de reclamos reciban capacitación adecuada y continua sobre las políticas y procedimientos de gestión de reclamos;
- p) Fomentar a nivel interno una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al usuario financiero;
- q) Procedimiento para el almacenamiento físico o digital de todos los documentos relacionados con los reclamos, incluyendo la asignación de responsables para su preservación y custodia;
- r) Procedimiento para gestionar reclamos presentados por un representante del usuario financiero; y,
- s) Procedimientos para el tratamiento, seguimiento y control de conflictos de interés.

Artículo 11.- Registro de reclamos.- Las entidades deben registrar los datos del usuario financiero y la información necesaria para notificar la respuesta cuando se recibe un reclamo. Una vez que se haya informado sobre los canales disponibles para recibir la respuesta, se debe registrar el canal que elija el usuario financiero, si no especifica un canal o, si el reclamo es presentado por un tercero, la entidad debe enviar la respuesta por al menos dos canales.

Si el reclamo se presenta en alguna oficina de atención al público, la entidad debe proporcionar al usuario financiero un reporte con la siguiente información mínima:

- a) Fecha y hora de la presentación del reclamo;
- b) Identificación de la entidad;
- c) Fecha estimada de respuesta;
- d) Código del reclamo;
- e) Canal de respuesta elegido por el usuario financiero;

- f) Datos identificativos del usuario financiero, incluyendo los necesarios para notificar la respuesta;
- g) Descripción de la operación, producto o servicio relacionado con el reclamo; y,
- h) Detalle del reclamo del cliente.

Si el reclamo se presenta por un canal diferente al de una oficina de atención al público, la entidad debe informar al usuario financiero el código del reclamo, la fecha y hora de su presentación en el momento de recibirlo. La entidad debe poner a su disposición la información con los datos especificados en el párrafo precedente, a través del canal elegido por él para recibir la respuesta, a más tardar, el siguiente día hábil.

Artículo 12.- Resolución de reclamos.- La entidad deberá asegurar que todos los reclamos sean respondidos de manera eficiente y completa. Las respuestas deben ser claras, comprensibles y abordar todas las cuestiones planteadas por el usuario financiero incluyendo las razones específicas y fundamentadas, basadas en los hallazgos de la investigación, así como contar con la documentación de respaldo en la que se sustenta la decisión de la entidad.

Los reclamos deben resolverse en un término no mayor a quince (15) días para aquellos originados en el país. En los relacionados con transacciones internacionales, estos deben ser resueltos en un término no mayor a cuarenta (40) días desde el día de su recepción.

La respuesta al reclamo debe incluir, al menos, la siguiente información:

- a) Identificación del usuario financiero;
- b) Código del reclamo;
- c) Fecha en la que se presentó el reclamo;
- d) Descripción de los hechos relacionados al reclamo;
- e) Decisión final clara de si el reclamo es resuelto a favor o no del usuario financiero;
- f) Justificación de la respuesta, considerando los elementos particulares del reclamo; y,
- g) Información sobre el derecho del usuario financiero de elevar su reclamo ante la Superintendencias en caso no estar conforme con la decisión de la entidad.

Queda a salvo el derecho del usuario financiero de solicitar una revisión adicional de la decisión inicial adoptada por la entidad en caso de obtenerse nuevos elementos probatorios que pudiesen afectar el resultado del caso. Para ello, el usuario financiero dispondrá de un término de 15 días a partir de la recepción de la respuesta inicial del reclamo para solicitar la revisión de su caso. El usuario financiero deberá adjuntar la nueva información de sustento a través del canal elegido por este último, de acuerdo al literal c) del artículo 10 de esta norma.

Artículo 13.- Factores mínimos para evaluar los reclamos.- Las entidades están obligadas a llevar a cabo una investigación exhaustiva, diligente, imparcial y completa de cada reclamo recibido, con base en lo dispuesto en la ley, la normativa secundaria aplicable y las estipulaciones contractuales. Esta investigación deberá evaluar todas las pruebas presentadas, las circunstancias particulares del caso, así como la existencia de reclamos similares previamente registrados.

Artículo 14.- Derecho de información del usuario financiero.- Las entidades deben

mantener al usuario financiero informado durante todo el proceso de gestión del reclamo, incluyendo:

- a) El reporte de su reclamo con la información mínima contenida en el artículo 11 de esta norma, el cual será entregado de forma inmediata o dentro del día siguiente hábil a la recepción del reclamo en caso éste haya sido interpuesto a través de un canal diferente al de una oficina de atención al público; y,
- b) Notificación de la resolución final del reclamo con la información mínima contenida en el artículo 12 de esta norma.

Artículo 15.- Plazos mínimos de conservación de reclamos.- Las entidades deben mantener un registro detallado de cada reclamo recibido así como de las medidas adoptadas para su resolución, este registro debe conservarse por el plazo de diez (10) sea en formato físico o digital, de acuerdo a sus políticas, contados a partir de la fecha en que se recibió el reclamo.

Las entidades deben implementar sistemas de almacenamiento seguros y eficientes, asegurando la integridad y confidencialidad de la información almacenada. Además, deben estar dispuestas para proporcionar acceso a estos registros a la Superintendencia cuando sea requerido.

SECCIÓN V GESTIÓN DE RECLAMOS

Artículo 16.- Monitoreo de reclamos e informes de gestión.- Las entidades deben realizar un análisis exhaustivo de los datos de los reclamos con los objetivos de monitorear la eficacia de los procedimientos de gestión de reclamos para garantizar la calidad y eficiencia en la tramitación de reclamaciones; y, detectar áreas problemáticas que puedan necesitar mejoras en la oferta de productos o servicios, asegurando la adaptabilidad y mejora continua.

El responsable del área para la atención de reclamos debe elaborar informes trimestrales, con corte a marzo, junio, septiembre y diciembre, detallados sobre la gestión de reclamos, que se presentarán internamente a la gerencia. Estos informes deben incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) Volumen de reclamos: Total de casos recibidos y atendidos;
- b) Naturaleza de los reclamos: Clasificación por producto o servicio y tipo de problema;
- c) Tiempo de respuesta: Promedio de tiempo tomado para atender los reclamos;
- d) Resoluciones favorables: Número de casos resueltos a favor del usuario financiero;
- e) Retribución pagada a los reclamantes: Promedio del monto relacionado con el reclamo y el monto total de las retribuciones;
- f) Problemas Sistémicos Identificados: Detalle de los problemas recurrentes o sistémicos identificados, entendiéndose por tales aquellos que pueden afectar a muchos otros clientes; y,
- g) Reclamos Escalados: Cantidad de reclamos elevados a la Superintendencia para su revisión o intervención.

Artículo 17.- Mecanismos de identificación.- Las entidades deben implementar mecanismos para identificar y remediar cualquier problema recurrente o sistémico. A tal efecto, las entidades deberán considerar lo siguiente:

- a) Investigar y determinar las causas subyacentes de los reclamos para aplicar las medidas correctivas adecuadas;
- b) Realizar un seguimiento y análisis de las causas de los reclamos individuales para identificar las causas fundamentales que son comunes a varios tipos de reclamos;
- c) Determinar si las causas identificadas afectan otros procesos, productos o servicios de la entidad;
- d) Desarrollar planes de acción que cubran las acciones correctivas, mitigatorias, preventivas y compensatorias necesarias; y,
- e) Evaluar si otros consumidores pudieran haber sido afectados por las causas y tomar medidas para mitigar cualquier daño resultante.

Los informes de gestión de reclamos deben ser puestos a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

Artículo 18.- Capacitaciones.- Las entidades deben desarrollar un plan anual de capacitación, que será aprobado por el Consejo de Administración, para todo el personal implicado en la gestión de reclamos, que incluirá como mínimo:

- a) Formación en el reconocimiento y manejo adecuado de los reclamos, asegurando comprensión y aplicación de las políticas y procedimientos vigentes de la entidad;
- b) Actualización permanente sobre las políticas, procedimientos y regulaciones que afectan la gestión de reclamos, para adaptarse a los cambios normativos y de mercado; y,
- c) Formación de habilidades comunicativas así como de resolución de problemas para optimizar la interacción con los reclamantes.

Las entidades deben realizar evaluaciones periódicas para medir la efectividad de la capacitación y ajustar el plan en función de los resultados obtenidos.

SECCIÓN VI DIFUSIÓN Y REPORTE DE INFORMACIÓN

Artículo 19.- Difusión de información sobre el proceso de reclamos.- Las entidades deben poner en conocimiento de los usuarios financieros los procedimientos implementados en materia de gestión de reclamos, para lo cual deben publicar esta información a través de sus distintos canales de comunicación disponibles, incluyendo su página web; y, debe ser fácilmente accesible con un lenguaje claro y sencillo, e incluir como mínimo:

- a) Canales para presentación, recepción y respuestas;
- b) Unidad o área responsable de la atención;
- c) Requisitos y procedimiento para su tramitación;
- d) Plazos de atención y respuesta; y,
- e) Explicación detallada sobre el derecho de los reclamantes de elevar su reclamo ante la Superintendencia, después de haber agotado el procedimiento de reclamos interno de la entidad.

Las entidades deben poner a disposición de los usuarios financieros la normativa emitida por la Superintendencia y los mecanismos para la aplicación de la gestión de reclamos, a través de los canales disponibles que mantienen las entidades controladas.

Artículo 20.- Difusión de información estadística por parte de las entidades.- Las entidades están obligadas a publicar las estadísticas relacionadas con los reclamos para asegurar la transparencia y facilitar el seguimiento adecuado. Las estadísticas deben actualizarse y publicarse semestralmente conforme los parámetros establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero. La publicación debe realizarse a través del sitio web de las entidades, así como en sus oficinas, y otros medios que faciliten el acceso directo.

Artículo 21.- Reporte a la Superintendencia.- Las entidades deben reportar a la Superintendencia la información de los reclamos en el formato y plazos que ésta establezca.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las infracciones y sanciones que se deriven del incumplimiento a la presente norma se instrumentarán de conformidad a lo previsto en la normativa vigente.

SEGUNDA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- Para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta norma, las entidades cuentan con los siguientes plazos contados a partir de su expedición.

Segmentos	Plazos
1	6 meses
2 y 3	9 meses
4 y 5	12 meses

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Norma entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Publíquese en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los treinta días del mes agosto del dos mil veinticuatro.

VALERIA GABRIELA ROBALINO AGUIRRE
INTENDENTE GENERAL DE SERVICIOS E INTELIGENCIA
DE LA INFORMACIÓN