

RESOLUCIÓN Nro. SB-2024-02087

**ANTONIETA GUADALUPE CABEZAS ENRÍQUEZ
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 de conformidad con el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador: *“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.”;

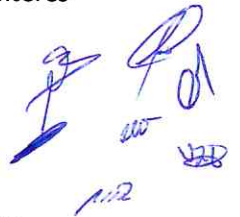
Que el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas, entre otros aspectos, el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva; a la libertad de contratación; a la protección de datos de carácter personal; a dirigir quejas 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 Carta Magna 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 manda a 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, manda a 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 Financiera;

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 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 usuarios y consumidores financieros;

Que la protección al usuario y 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 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, no cuenta con términos establecidos para proceder a remitir los descargos presentados por la entidad contralada, ni para iniciar el término de prueba posterior a la remisión de descargos. En este sentido, resulta crucial establecer dichos plazos para agilizar el procedimiento, evitando demoras innecesarias y beneficiando la atención al usuario financiero, con el fin de hacer el proceso más eficiente;

Que mediante memorando Nro. SB-INJ-2024-0885 de 28 de agosto de 2024, la Intendencia Nacional Jurídica, las Intendencias Regionales de Portoviejo, Cuenca y Guayaquil, y la Dirección Nacional de



Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos emiten su Informe Técnico Jurídico realizando un análisis favorable para reformar 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, con el objeto de mejorar la eficiencia, calidad y protección de los usuarios financieros dentro de los procesos administrativos para gestión de reclamos;

Que mediante memorando No. SB-IG-2024-0486-M de 06 de septiembre de 2024, 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.- Sustituir el texto del primer inciso del artículo 3, por el siguiente texto:

"ARTÍCULO 3.- El reclamante podrá presentar su reclamo en cualquiera de las dependencias de la Superintendencia de Bancos o en línea a través de la página web institucional."

Artículo 2.- Sustituir el tercer párrafo y agregar un cuarto párrafo en el artículo 7 conforme al siguiente texto:

" (...)

Recibida la contestación de la entidad controlada, en el término de cinco (5) días se notificará al reclamante, adjuntando copia de la contestación, quien en el término de tres (3) días de notificado podrá pronunciarse al respecto, inclusive adjuntando y/o anunciando prueba nueva; y, de haberla anunciado o adjuntado, se pondrá en conocimiento de la entidad controlada.

Para los reclamos trasladados por el Defensor del Cliente, en el término de tres (3) días contados a partir de la fecha de recepción por parte de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes de las intendencias regionales, se realizará la admisión a trámite de conformidad con el artículo 6 de la presente norma. En esta actuación, las unidades administrativas mencionadas, dispondrán la apertura del término de prueba de conformidad con las reglas del artículo 8 de esta norma."

Artículo 3.- Sustituir el último párrafo del artículo 9 por el siguiente:

"(...)

Para esto, dentro del término máximo de cinco (5) días contados a partir del cumplimiento del término previsto en el inciso segundo del artículo 7, la unidad competente, dispondrá la

apertura del término de prueba en un período específico de no más de treinta (30) días término para la evacuación de las pruebas dispuestas, de conformidad con lo previsto en el último inciso del artículo 194 en armonía con el segundo inciso del artículo 158 del Código Orgánico Administrativo.”.

Artículo 4.- Sustituir el artículo 15 por el siguiente:

“ARTÍCULO 15.- Si el resultado del análisis que realice la Superintendencia de Bancos determinare la necesidad de que la entidad controlada introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el reclamo, el organismo de control dispondrá las medidas de control que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.”

Artículo 5.- Sustituir el artículo 20 por el siguiente:

“ARTÍCULO 20.- 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.”

Artículo 6.- Sustituir el artículo 21, por el siguiente:

“ARTÍCULO 21.- En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de débito, crédito, de cajero automático, cheques o cualquier otro instrumento que tenga similar objetivo, las entidades financieras suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir del día y hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley. Si la Superintendencia de Bancos verifica que los cargos o pagos efectuados por la entidad financiera por cuenta de sus clientes, no hayan considerado la notificación de pérdida, sustracción, robo o hurto, la Superintendencia de Bancos, ordenará a la entidad financiera la restitución inmediata a sus clientes de dichos cargos o pagos.”

Artículo 7.- Sustituir el artículo 22 por el siguiente texto:

“ARTÍCULO 22.- Para los reclamos originados en transacciones locales con tarjeta de débito o de crédito, en cuyo vale o “voucher” se evidencia que la firma del titular de la tarjeta es notoriamente diferente a la constante en el documento de identificación, en evidente incumplimiento del contrato suscrito entre la entidad emisora de la tarjeta y el establecimiento afiliado, la Superintendencia de Bancos ordenará la devolución que corresponda del valor reclamado.”

Artículo 8.- Sustituir el artículo 24 por el siguiente texto:

“ARTÍCULO 24.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, podrán declarar el abandono del procedimiento administrativo, ordenando el archivo de las actuaciones, cuando el reclamante deje de impulsarlo por dos meses, a excepción de los casos en que las unidades competentes tengan pronunciamientos pendientes o por el estado del procedimiento no sea necesario el impulso



de la persona interesada, conforme lo prevé el artículo 212 del Código Orgánico Administrativo. El impulso puede efectuarse por los medios físicos o electrónicos establecidos por la Superintendencia de Bancos para la atención de reclamos."

Artículo 9.- Deróguese los artículos 8, 16 y 22, y renumerar el articulado.

Artículo 10.- Deróguese las Disposiciones Transitorias Primera y Segunda.

DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA.- Los casos de duda y los no contemplados en la presente resolución, serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-

PRIMERA.- En el término de hasta treinta (30) días contados a partir de la expedición y entrada en vigencia de la presente resolución se abrirá el término de prueba de aquellos reclamos admitidos a trámite con anterioridad a esta reforma.

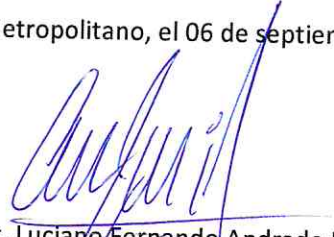
SEGUNDA.- En el término de hasta treinta (30) días contados a partir de la expedición y entrada en vigencia de la presente resolución, se revisarán los reclamos y verificará si ha operado el abandono conforme lo prevé el artículo 212 del Código Orgánico Administrativo.

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

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 06 de septiembre de 2024


Mgtr. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el 06 de septiembre de 2024.


Abg. Luciano Fernando Andrade Marín Iza
SECRETARIO GENERAL

