LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO XI.- NORMA DE CONTROL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS CON ENFOQUE DE GÉNERO (Insertado con Resolución No. SB-2022-1213 de 12 de julio de 2022, Capítulo renumerado con Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril del 2023)

SECCIÓN I.- GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto. - La presente norma de control tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores financieros con enfoque de género, a fin de que las entidades financieras que se encuentran bajo la supervisión de este organismo de control logren lo siguiente:

a. Reducir la brecha de género en el acceso y uso de productos o servicios financieros, así como la frecuencia con que éstos son utilizados.

b. Fortalecer la protección al consumidor financiero garantizando la transparencia de información y su trato justo.

c. Reforzar los programas y herramientas de educación financiera a fin de que los consumidores financieros efectúen un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales tomando en cuenta sus particularidades.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. - Las disposiciones previstas en la presente norma son de aplicación obligatoria en todas las entidades financieras que se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos de acuerdo a lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 3.- Glosario.– Para los efectos de aplicación de esta norma, se define los siguientes términos:

a. **Brecha de género:** Se refiere a cualquier disparidad entre la condición o posición de mujeres, hombres y distintos géneros, por ejemplo, el desigual acceso a posiciones de autoridad y cargos directivos, a recursos y servicios, participación civil, económica y política, educación, salud, seguridad y empoderamiento;
b. **Clientes:** Las personas naturales o jurídicas que son usuarias habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social;
c. **Confianza:** La certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social, al público en general;
d. **Consumidores financieros:** Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas;
e. **Educación financiera:** Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para

conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida;

f. **Fuerza vinculante de la oferta y la publicidad:** Las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio;
g. **Inclusión financiera:** La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los
productos y servicios financieros formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros;
h. **Información clara:** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento;
i. **Información completa:** La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero; y/o acceso a un servicio o prestación que brinde el Sistema de Seguridad Social;
j. **Información oportuna:** Conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los consumidores financieros y beneficiarios puedan conocer todas las condiciones de los servicios financieros o prestaciones, con la debida anticipación a la celebración de un contrato;
k. **Público objetivo:** Es el conjunto de personas con ciertas características homogéneas por sus formativas y/o en función de los canales de acceso, a quienes se dirige una acción de inclusión financiera con enfoque de género;
l. **Sanas prácticas:** Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los consumidores financieros y/o beneficiarios;
m. **Servicios y productos financieros de calidad:** Son aquellos que se sujetan a las
propiedades y características ofrecidas por las entidades controladas y que son contratados por los consumidores financieros y o beneficiarios en términos de calidad.

SECCIÓN II. – ACCESO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FORTALEZCAN LA INCLUSIÓN FINANCIERA CON ENFOQUE DE GÉNERO

Artículo 4.- Acciones. – Las entidades controladas, deberán presentar a la Superintendencia de Bancos en un plazo de noventa (90) días estrategias que complementen y refuercen el acceso a productos y servicios financieros; estas estrategias deberán contener como mínimo: objetivos generales, objetivos específicos, responsabilidades, metas cuantitativas, metas cualitativas, mecanismos de monitoreo y evaluación; a fin de integrar a toda la población, en especial a los sectores vulnerables por exclusión de género, y servir como motor para incrementar el bienestar de la sociedad en su conjunto. En tal sentido las entidades controladas deberán tomar las siguientes acciones para promover el acceso de producto y servicios financieros con enfoque de género:

a. Introducir nuevos canales de acercamiento y difusión para lograr que la población se familiarice con el uso de productos, servicios y canales financieros más eficientemente;

b. Intensificar el uso de innovaciones tecnológicas en el sector y servicios financieros digitales para promover el acceso y uso de productos y servicios financieros;

c. Generar y gestionar datos, información y mediciones para evaluar y de ser el caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de acceso y uso de productos y servicios financieros; y,

d. Fomentar el desarrollo de la infraestructura financiera, oferta de servicios financieros e implementación de corresponsales bancarios, que permitan generar mayor inclusión y cobertura financiera, disminuyendo la brecha de acceso en zonas desatendidas del país.

A efectos de demostrar el cumplimiento de estas acciones, las entidades controladas deberán presentar la información que la Superintendencia de Bancos les requiera o la que la entidad considere pertinente, en concordancia a lo establecido en el artículo 10 de esta Norma.

Artículo 5.- Capacitación . – Con el fin de que toda la población excluida por género tenga los conocimientos necesarios para hacer un uso eficiente y responsable de los productos y servicios financieros, las entidades financieras controladas deberán integrar contenidos de capacitación, que busquen empoderar a las personas para que accedan y usen productos y servicios financieros.

Para tal efecto deberán entregar un informe semestral respecto de las prácticas empleadas para conseguir este objetivo.

Artículo 6.- Transparencia de la información. – Los productos y servicios financieros con enfoque de género deben cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos:

a. Definición del público objetivo a ser beneficiado;
b. Incluir contenidos de educación financiera que permitan el empoderamiento del consumidor financiero;
c. Fomento de la utilización de canales virtuales con tecnologías amigables para acceso y uso de productos y servicios financieros (aperturas de cuentas, acceso a crédito y recepción de quejas y reclamos, entre otros) y de la educación financiera;
d. Difusión en páginas web de las entidades controladas, orientadas sobre el buen uso de las medidas de seguridad de los consumidores financieros al usar los productos y servicios que oferten.

SECCIÓN III.- DEL FOMENTO DEL ENFOQUE DE GÉNERO EN LAS ENTIDADES CONTROLADAS

Artículo 7. –Políticas de inclusión de género.– Las entidades controladas deberán contar con políticas inclusivas que permitan disminuir las brechas de género en todos los niveles jerárquicos institucionales.

Artículo 8.- De la formación y sensibilización al personal. - Las entidades controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera con enfoque de género.

La capacitación deberá efectuarse a los colaboradores de la entidad que mantienen contacto con el consumidor financiero, demás funcionarios y nivel jerárquico superior; a fin de propiciar información adecuada, clara, útil, oportuna, equitativa con enfoque de inclusión de género y buen trato para sus clientes y potenciales clientes.

SECCIÓN IV. – INFORMACIÓN E INDICADORES CON ENFOQUE DE GÉNERO

Artículo 9.- Información de educación financiera. – Las entidades controladas, deberán informar a este ente de control trimestralmente, sobre las capacitaciones de educación financiera con enfoque de género que se han llevado a cabo y contar con contenidos y metodologías aplicados a la enseñanza, considerando las siguientes segmentación y clasificación:

Para los fines de clasificación y estadística se deberá considerar:

~~i.~~ Sexo
ii. Nivel de instrucción;
iii. Estado civil;
iv. Actividad económica
v. Ubicación geográfica (urbana/rural)
vi. Tipo de canal

Artículo 10.- Indicadores de género. – Las entidades controladas, deberán publicar de manera trimestral en su portal web los indicadores de género en la clasificación detallada en el artículo 9, descritos en el Anexo 1.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los casos de duda en aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

SEGUNDA.- Las entidades sujetas a control tienen un plazo de 120 días a partir de la notificación de la presente resolución para poder ejecutarla.

Anexo 1

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
1. PRODUCTOS DE CAPTACIÓN*[i]			
Incentivar la oferta y la adopción de productos básicos, tales como la creación de cuentas básicas, ahorros y corrientes; diseñados para responder a las necesidades de las poblaciones subatendidas	Porcentaje de cuentas básicas aperturadas	$\frac{Número\ ctas\ aperturadas\ por\ criterio}{Total\ cuentas\ por\ criterio}$	Trimestral
	Porcentaje cuentas de ahorro aperturadas		Trimestral
	Porcentaje cuentas corrientes aperturadas		Trimestral
	Porcentaje de saldos de depósitos cuentas básicas	$\frac{Saldo\ depósitos\ ctas\ por\ criterio}{Saldo\ total\ depósitos}$	Trimestral
	Porcentaje de saldos de depósitos cuentas de ahorro		Trimestral
	Porcentaje de saldos de depósitos cuentas corrientes		Trimestral
	Número de Depósito a Plazo Fijo aperturadas	Número de DPF por criterio	Trimestral
	Saldos promedio de Depósito a Plazo Fijo	$\frac{Saldo\ total\ de\ DPF\ po\ criterio}{Total\ operaciones\ de\ captación}$	Trimestral
2. PRODUCTOS DE CRÉDITO*			
Fortalecer el sistema de información crediticia, de manera que se garantice una información completa, oportuna, y con mecanismos adecuados de acceso a productos financieros	Porcentaje de acceso a productos de crédito	Porcentaje de hombres y mujeres que acceden a productos de crédito y por canal	Trimestral
	Porcentaje de acceso a productos de crédito por canal		Trimestral
	Monto promedio de concesión de crédito	$\frac{Monto\ total\ concesión\ de\ crédito\ por\ criterio}{total\ operaciones\ colocación\ de\ crédito}$	Trimestral
	Monto promedio de concesión de crédito por periodicidad de pago de acuerdo a cada entidad		Trimestral
	Monto promedio de concesión de crédito por tipo de crédito		Trimestral
3. SALDO DE OPERACIONES **[ii]			

Mejorar el manejo del riesgo crediticio en la medida en que tengan un impacto desproporcionado en la inclusión financiera	Morosidad	Morosidad por criterio	Trimestral
	Calificación de riesgo	Calificación de operaciones por criterio	Trimestral
4. GARANTÍAS **			
Garantizar un acceso equitativo a los productos financieros	Porcentaje de garantías prendarias/personales por sexo	$\frac{Total\ garantías\ prendarias/personales}{Total\ garantías}$	Trimestral
	Porcentaje de codeudores por sexo	$\frac{Total\ codeudores\ por\ criterio}{Total\ codeudores}$	Trimestral
5. TARJETAS DE CRÉDITO *			
Incentivar la oferta y la adopción de servicios, tales como el acceder a una tarjeta de crédito; diseñados para responder a las necesidades de las poblaciones subatendidas	Porcentaje de apertura de tarjetas de crédito	$\frac{Total\ tarjetas\ de\ crédito\ aperturadas\ por\ criterio}{Total\ tarjetas\ de\ crédito\ aperturadas}$	Trimestral
	Monto promedio de tarjetas de crédito aperturadas	$\frac{Monto\ tarjetas\ de\ crédito\ aperturadas}{Total\ tarjetas\ de\ crédito}$	Trimestral
	Porcentaje de tarjetas de crédito por sexo	$\frac{Total\ tarjetas\ de\ crédito\ vigentes\ por\ sexo}{Total\ tarjetas\ de\ crédito\ vigentes}$	Trimestral
6. PERSONAL LABORAL**			
Incentivar estructura interna de las instituciones financieras, en coherencia con enfoque de género	Funcionarios con cargos directivos (NJS)	$\frac{Número\ de\ funcionarios\ por\ criterio}{Total\ funcionarios\ de\ la\ entidad}$	Trimestral
	Funcionarios con cargos directivos medios (NJS)		Trimestral
	Funcionarios operativos (todos los de la entidad)		Trimestral
	Porcentaje de ascensos de mujeres en cargos directivos (NJS)	$\frac{Número\ de\ funcionrios\ ascendidas\ por\ criterio}{Total\ funcionarios\ ascendidos}$	Anual
	Porcentaje de ascensos por sexo		Anual
	Mecanismos internos de igualdad de género	Describir mecanismos, políticas y estrategias, de igualdad de género que ha implementado la entidad controlada	Anual

[i] *Criterios para indicadores de: "Productos de Captación", "Productos de Crédito" y "Tarjetas de Crédito", son los siguientes:

- Género,
- Edad,
- Etnia,
- Estado civil;
- Actividad económica del sujeto de crédito;
- Datos demográficos (urbano y/o rural)

[i] ** Criterios para indicadores de: "Saldo de Operaciones" y "Garantías", son los siguientes:

- Género;
- Actividad económica del sujeto de crédito;
- Datos demográficos (urbano y/o rural)