

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

CAPITULO III.- CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO (incluido con resolución No. JB-2010-1782 de 19 de agosto del 2010)

SECCION I.- PRINCIPIOS GENERALES

PARÁGRAFO I.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1.- El presente código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse, en particular, a principios de sanas prácticas aplicadas por el gobierno corporativo de las instituciones que conforman el sistema financiero. Su ámbito de aplicación involucra las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, sin perjuicio de otras disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección al usuario del sistema financiero.

Para los propósitos de este código, los términos jurídicos, contenidos en su texto, deberán entenderse de conformidad al glosario que consta en el artículo final.

PARÁGRAFO II.- LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 2.- Se consagra la libertad e igualdad de acceso de los usuarios financieros, nacionales o extranjeros, a los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con la ley, la normativa expedida por la Junta Bancaria y las políticas de cada entidad, que deben estar acorde al marco jurídico vigente. (artículo sustituido con resolución No. JB-2014-3037 de 6 de agosto del 2014)

Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en su normativa interna no podrán contener disposiciones discriminatorias que limiten el derecho del acceso a los servicios financieros a los ciudadanos extranjeros por la sola condición de migrantes o refugiados.

PARÁGRAFO III.- PROHIBICIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

ARTÍCULO 3.- La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas, a fin de garantizar una competencia leal, en el marco de la legislación nacional. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones financieras, y las prácticas concertadas que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear la competencia leal.

PARÁGRAFO IV.- IRRENUNCIABILIDAD

ARTÍCULO 4.- Los derechos del usuario del sistema financiero contenidos en este código son irrenunciables al ser considerados los servicios financieros de orden público, interés social y de observancia en todo el país. Toda estipulación en contrario se considerará nula.

PARÁGRAFO V.- TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTICULO 5.- Los derechos del usuario del sistema financiero sobre los productos y servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiero, de conformidad con la ley y las sanas prácticas, serán tutelados, en primera instancia, por el defensor del cliente de las instituciones financieras, y por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y para ello podrá actuar de oficio o a petición de parte de acuerdo a lo mandado expresamente por la Constitución y las leyes aplicables, sin perjuicio de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.

No obstante, toda autoridad pública en aplicación de sus competencias y de conformidad con la ley, protegerá los derechos del usuario del sistema financiero.

PARÁGRAFO VI.- PRINCIPIO DE LA BUENA FE

ARTÍCULO 6.- Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

SECCION II.- DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 7.- De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y sin perjuicio de otros derechos que consten en otros instrumentos nacionales e internacionales, los usuarios del sistema financiero tendrán los derechos que se señalan en los artículos siguientes.

PARÁGRAFO I.- DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 8.- Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

PARAGRAFO II.- DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 9.- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

- 9.1** La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera; (reformado con resolución No. JB-2011-1915 de 19 de abril del 2011)

- 9.2** Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;
- 9.3** Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;
- Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;
- 9.4** Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;
- 9.5** Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;
- 9.6** Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,
- 9.7** Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

PARÁGRAFO III.- DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 10.- Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

PARÁGRAFO IV.- DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 11.- El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

- 11.1** Celebrar contratos y aceptar servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos.

Tanto los usuarios como las instituciones controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los servicios ofrecidos. Las instituciones del sistema financiero conservarán dichos contratos por

un período no menor de seis (6) años, conforme lo dispone el tercer inciso del artículo 80 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

En el caso de servicios financieros ofertados vía telefónica, éstos serán aceptados por los clientes a través del respectivo contrato o aceptación a través de medios o canales electrónicos; (numeral sustituido con resolución No. JB-2012-2321 de 25 de septiembre del 2012)

- 11.2 Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;
- 11.3 Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,
- 11.4 Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

PARÁGRAFO V.- DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD

ARTÍCULO 12.- El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

- 12.1 Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;
- 12.2 Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;
- 12.3 Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;
- 12.4 Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;
- 12.5 Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,
- 12.6 Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

PARÁGRAFO VI.- DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

ARTÍCULO 13.- El usuario tendrá derecho a:

- 13.1 Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;

- 13.2** Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto; y, (reformado con resolución No. JB-2011-1915 de 19 de abril del 2011)
- 13.3** Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

PARÁGRAFO VII.- DERECHO A PROTECCIÓN

ARTÍCULO 14.- El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos y Seguros o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- 14.1** Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- 14.2** Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la institución del sistema financiero, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;
- 14.3** Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;
- 14.4** Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;
- 14.5** Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;
- 14.6** Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
- 14.7** Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;
- 14.8** Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,
- 14.9** Demandar la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.

SECCIÓN III.- DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

PARÁGRAFO I.- DERECHO A RECLAMO

ARTÍCULO 15.- El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

ARTÍCULO 16.- El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

ARTÍCULO 17.- El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones.

Sin embargo, cuando el reclamo haya sido sometido a conocimiento y resolución de la justicia ordinaria por parte de los usuarios del sistema financiero, la Superintendencia de Bancos y Seguros se abstendrá de seguir conociéndolo, en atención al principio de independencia de la Función Judicial, consagrado en el numeral 1 del artículo 168 de la Constitución de la República, que concuerda con el artículo 8 del Código Orgánico de la Función Judicial; no obstante, los reclamos que, paralelamente, se encuentren en conocimiento de la justicia ordinaria en materia penal, serán conocidos y resueltos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el ámbito de su competencia. (reformado con resolución No. JB-2012-2156 de 8 de mayo del 2012)

PARAGRAFO II.- DE LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 18.- La Superintendencia de Bancos y Seguros en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario del sistema financiero.

ARTÍCULO 19.- Los reclamos que se presentaren ante la Superintendencia de Bancos y Seguros por parte de los usuarios del sistema financiero, se tramitarán de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

SECCIÓN IV.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 20.- De conformidad con el artículo 1 del presente código, los términos utilizados deberán entenderse de la siguiente manera:

- 20.1 Actuación fraudulenta.-** Acto que incumple el derecho cuyo sentido es la obtención de un resultado contrario al conjunto del orden jurídico alcanzado a través de la puntual inobservancia de lo dispuesto en la ley;
- 20.2 Actuación indebida.-** Acto que adolece de falta de buena fe, que lo despoja de carácter legal;
- 20.3 Actuación negligente.-** Acto que adolece de la omisión del debido proceso legal por parte de la institución o autoridad;

- 20.4 Asociaciones de usuarios.-** Grupos organizados de usuarios del sistema financiero que reconocidos por la ley buscan proteger y defender sus derechos;
- 20.5 Buena fe.-** Es la conciencia de haberse adquirido el dominio de un producto o servicio financiero por medios legítimos, exentos de fraude y cualquier otro vicio;
- 20.6 Caso fortuito.-** Es aquel evento legal que, a pesar de que se pudo prever, no se podía evitar;
- 20.7 Cláusulas prohibidas.-** Son aquellas disposiciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos del usuario;
- 20.8 Cláusulas abusivas.-** Son aquellas que se incluyen en los contratos y es contrario al principio de buena fe y al justo equilibrio entre usuarios e instituciones del sistema financiero, y no ha sido negociada individualmente entre las dos partes;
- 20.9 Coacción.-** Cuando se obliga a un usuario financiero mediante procedimientos ilegítimos a adoptar determinado comportamiento contra su voluntad;
- 20.10 Cobro no devengado.-** Todos aquellos cobros que la institución financiera hiciera sobre productos, servicios e intereses aún no entregados en su totalidad;
- 20.11 Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.-** Es un instrumento normativo que establece los principios y reglas que rigen el cumplimiento y protección de los derechos del usuario del sistema financiero;
- 20.12 Competencia leal.-** Cuando la competencia entre instituciones financieras consideran los principios de: buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas;
- 20.13 Condición.-** Calidad de estado en virtud de la cual los individuos tienen diferentes derechos y obligaciones; es decir, los diversos patrimonios jurídicos y varias capacidades de obrar;
- 20.14 Confianza.-** Seguridad o esperanza en firme que un usuario financiero tiene sobre otro usuario, institución, autoridad o hecho;
- 20.15 Contratación electrónica.-** Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más mensajes de datos;
- 20.16 Contrato bancario.-** Es el documento convencional en el cual se acuerda la prestación de los servicios bancarios;
- 20.17 Contrato de adhesión.-** Es aquel contrato cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de los productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlo, haya discutido su contenido;
- 20.18 Costo.-** El importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagados, o bien el valor razonable de la contraprestación entregada para comprar un activo en el momento de su adquisición o construcción o, cuando sea aplicable, el importe atribuido a ese activo cuando se lo reconozca inicialmente de acuerdo con los requerimientos específicos de otras normas;

- 20.19 Costo fiscal real.**- Son todos los pagos que el usuario financiero tenga que realizar por disposición legal a favor del Estado;
- 20.20 Datos personales.**- Son aquellos datos o información de carácter personal o íntimo que son materia de protección;
- 20.21 Defensor del cliente.**- Es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos y Seguros de una terna presentada por la asociación jurídicamente constituida por los depositantes o clientes de cada institución del sistema financiero, y tiene como función receptor los reclamos y defender los derechos de los usuarios del sistema financiero.
- 20.22 Derechos del usuario del sistema financiero.**- Son derechos a que los servicios y productos del sistema financiero se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costos adecuados; así como todas las garantías establecidas en el presente código y en la ley;
- 20.23 Derecho Irrenunciable.**- Es todo derecho que no se puede dejar de poseer. derechos del usuario del sistema financiero a los que se refiere el presente código, prohibidos de renunciar; y cuya renuncia, aunque se haya producido de manera expresa, se entenderá nula;
- 20.24 Deudor principal.**- Es la persona (natural o legal) que tiene el deber jurídico de realizar a favor de otro (acreedor) una determinada prestación, al estar directamente vinculada con el contrato suscrito;
- 20.25 Deudor solidario.**- Es aquel deudor que puede ser compelido indistintamente y por el total, a cancelar la prestación contraída;
- 20.26 Educación financiera.**- Comprende los distintos niveles instrumentados por las instituciones competentes que le permitan al usuario financiero comprender el alcance y los efectos de los productos y servicios financieros, tomar decisiones informadas y defender sus derechos;
- 20.27 Error.**- Equivocación, yerro, desacierto, concepto equivocado, juicio equivocado e inexacto;
- 20.28 Fuerza mayor.**- Es el evento legal que ni pudo ser previsto ni, de haberlo sido, podría haberse evitado;
- 20.29 Fuerza vinculante.**- Es toda publicidad o información que se convierte en prueba y sustento de las condiciones ofrecidas para la suscripción de un contrato;
- 20.30 Garantía personal.**- La garantía personal es una forma de contrato por el que una persona física o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra persona;
- 20.31 Garantía solidaria.**- Es la garantía que otorgan los miembros de un conjunto de personas previamente constituidas en un grupo de prestatarios, mediante la cual todos y cada uno de ellos se comprometen a cumplir las obligaciones de cualquiera de los miembros en caso de no pago;
- 20.32 Garantía quirografaria.**- Garantía de la sola firma del prestatario;

- 20.33 Garantía prendaria.-** Garantía que se establece mediante determinados bienes muebles que quedan afectados al cumplimiento del acreditado;
- 20.34 Garantía hipotecaria.-** Es un derecho real que recae únicamente sobre bienes inmuebles, es solemne, es extendido en escritura pública y nace con la inscripción del título en el registro respectivo;
- 20.35 Gastos.-** Todo pago no recuperable y no pagadero realizado; puede ser con contraprestación o sin ella y para fines corrientes, de capital y de inversión;
- 20.36 Institución del sistema financiero.-** Todas las entidades del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 20.37 Ley.-** Para los fines de este código de derechos son las distintas leyes aplicables donde se reconocen, regulan los derechos, garantías y acciones de los usuarios del sistema financiero;
- 20.38 Libre consentimiento.-** Solemnidad sustancial para la celebración de contratos o ejecución de actos. Se refiere a que las partes discuten y convienen libremente el origen y contenido de las obligaciones que van a derivar de un contrato;
- 20.39 Medidas de seguridad.-** Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garanticen los productos, servicios e información;
- 20.40 Mejores prácticas.-** Es el conjunto coherente de acciones que han rendido un buen o excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que en contextos similares rindan similares resultados. Se entiende también como mejores soluciones, mejores métodos, procedimientos más adecuados o prácticas recomendadas;
- 20.41 Obligado directo.-** Usuario de productos y servicios financieros que tiene una relación contractual con la institución financiera;
- 20.42 Obligado indirecto.-** Usuario, quien se obliga por cuenta del obligado principal con una institución del sistema financiero cuando éste no pueda cumplir con su obligación;
- 20.43 Operación adecuada.-** Operación que resulta apropiada, conveniente y que se ajusta a las sanas prácticas financieras;
- 20.44 Petición.-** Todos los requerimientos que los usuarios del sistema financiero realizan a las instituciones competentes;
- 20.45 Productos financieros.-** Son todos aquellos autorizados por la ley para que sean ofrecidos por las instituciones financieras;
- 20.46 Protección.-** Amparo y defensa de los derechos del usuario financiero;
- 20.47 Queja.-** Expresión de insatisfacción presentada ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, con respecto a una disconformidad relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por una institución financiera;

- 20.48 Reclamo.-** Es una comunicación escrita recibida en la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante la cual un usuario del sistema financiero solicita revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una institución financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros;
- 20.49 Recurso de revisión.-** Es el recurso que puede ser interpuesto ante la Junta Bancaria por el usuario y el cliente de las instituciones del sistema financiero sobre las decisiones o resoluciones dictadas por el Superintendente de Bancos y Seguros o sus delegados, en el término de ocho (8) días contados desde la fecha de notificación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 137 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- 20.50 Recurso de reposición.-** Es el recurso que puede ser interpuesto por el usuario y el cliente sobre las resoluciones de la Junta Bancaria dentro del término de ocho (8) días de ser notificado;
- 20.51 Riesgo operativo.-** Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo cuyos factores incluyen: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos;
- 20.52 Sanas prácticas.-** Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un sano desarrollo de las instituciones financieras en el largo plazo, y a su vez fortalece la generación de satisfacción en el usuario del sistema financiero;
- 20.53 Seguro de garantía de depósitos.-** Es un fondo creado por la ley que tiene por objeto proteger los depósitos a la vista o a plazo fijo, efectuados por personas naturales o jurídicas en las instituciones financieras privadas, bajo la forma de cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas, de acuerdo con esta ley o con las normas de carácter general que serán expedidas por la Junta Bancaria;
- 20.54 Servicio de atención al usuario.-** Mecanismo administrativo de solución de consultas, reclamos y quejas;
- 20.55 Servicios financieros o bancarios.-** Son los ofrecidos por una entidad de intermediación financiera en el marco de lo dispuesto por la ley;
- 20.56 Sigilo bancario.-** Confidencialidad en la entrega de información que las instituciones del sistema financiero y sus funcionarios y empleados deben mantener sobre los depósitos y demás captaciones que se reciban;
- 20.57 Sistemas de ahorro.-** Conjunto de mecanismos de captación de recursos por parte de las instituciones financieras;
- 20.58 Tasa de interés efectiva.-** Es la tasa de interés para operaciones activas de crédito, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad aplica al cliente;
- 20.59 Transparencia.-** Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en

posesión de las autoridades e instituciones del sistema financiero que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público;

20.60 Uso racional.- Capacidad del usuario financiero de ser consciente sobre las causas y efectos directos e indirectos sobre los usos que hace a los productos y servicios financieros;

20.61 Uso responsable.- Capacidad del usuario financiero para pensar, evaluar y actuar a través de la razón de acuerdo a los principios de buena fe y sanas prácticas financieras, en el uso de los productos y servicios financieros.

20.62 Usuario del sistema financiero.- Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las instituciones del sistema financiero, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.

ARTICULO 21.- Los casos de duda y los no contemplados en este capítulo, serán resueltos por la Junta Bancaria.