

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

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

CAPÍTULO V.- DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS (incluido con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

SECCIÓN I.- DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 1.- DEL ALCANCE.- Las instituciones del sistema financiero deben velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 2.- DE LAS DEFINICIONES.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se entenderá por:

- 2.1 Información clara.-** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento;
- 2.2 Información completa.-** La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relevantes relacionados con la contratación de un producto o servicio, de manera que el cliente pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicio, sus obligaciones y derechos y el valor final de la prestación; e,
- 2.3 Información oportuna.-** La que se encuentre disponible al momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.

SECCIÓN II.- RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES

ARTÍCULO 3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE.- Las instituciones del sistema financiero deben contar con un servicio de información que permita al público conocer sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos. La prestación de servicios de información será obligatoria y totalmente gratuita.

ARTÍCULO 4.- DEBER DE INFORMACIÓN.- Las instituciones del sistema financiero al momento de informar al público respecto de los productos y servicios ofrecidos, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- 4.1.** Explicar de manera clara, completa y oportuna sus características y riesgos asociados;
- 4.2.** Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros;
- 4.3.** Las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos;
- 4.4.** Los costos totales;

- 4.5. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
- 4.6. Cualquier otra información que la institución del sistema financiero estime conveniente para que el cliente comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

La información que suministre la institución del sistema financiero de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

ARTÍCULO 5.- La entrega de información debe ocurrir no sólo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino también durante todo el tiempo que dure la relación contractual de la institución del sistema financiero con el cliente.

Las instituciones del sistema financiero deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos y Seguros, para consulta de los consumidores financieros.

ARTÍCULO 6.- La Superintendencia de Bancos y Seguros sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la institución, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la institución infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en la sección IV “De las sanciones por incumplimiento a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del XVI “De las sanciones y recursos en sede administrativa”, de este libro.

SECCIÓN III.- DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 7.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Su propósito es el regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios de atención de reclamos de las instituciones del sistema financiero.

Las obligaciones recogidas en este capítulo estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las instituciones del sistema financiero, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

ARTÍCULO 8.- La atención brindada al usuario financiero es un componente que la Superintendencia de Bancos y Seguros examinará dentro de sus revisiones periódicas a las instituciones del sistema financiero e indicará en la evaluación que haga de su gestión. Específicamente, la Superintendencia evaluará si la institución del sistema financiero ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

SECCIÓN IV.- OBJETOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

ARTÍCULO 9.- Las entidades deberán disponer de un servicio especializado de atención al usuario financiero, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten.

Las instituciones del sistema financiero estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios financieros les presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales.

Las instituciones se asegurarán que sus servicios de atención al usuario financiero se encuentren dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal asignado al servicio de atención al usuario financiero disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

ARTÍCULO 10.- Los funcionarios del servicio de atención de reclamos deberán ser personas que posean conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este capítulo.

El titular del servicio de atención al usuario financiero será designado por el directorio u organismo que haga sus veces de la respectiva institución del sistema financiero.

La designación del titular del servicio de atención de reclamos será comunicada a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 11.- Las instituciones del sistema financiero deberán adoptar las medidas necesarias, de modo que se garantice independencia en las decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, que se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el servicio de atención al usuario financiero al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 12.- Las instituciones del sistema financiero pondrán a disposición del usuario financiero, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

- 12.1** La existencia del servicio de atención al usuario financiero, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- 12.2** La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta(60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de atención al usuario financiero, de acuerdo con las normas que para el efecto expida el directorio de la entidad o el organismo que haga sus veces y que serán sometidas a aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 12.3** Referencia a la Superintendencia de Bancos y Seguros, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del reclamo directo en el servicio de atención al cliente de la propia institución del sistema financiero para poder formular quejas y reclamaciones ante el organismo de control; y,

12.4 Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.

Adicionalmente, las entidades a través de las unidades de atención al usuario financiero deberán poner a disposición de los usuarios de los servicios financieros un formulario con el respectivo instructivo para la presentación de reclamos, el cual deberá ser proporcionado gratuitamente y sin ninguna limitación, y deberá contener como información mínima la que determine la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Es obligatorio para las entidades del sistema financiero proporcionar a los usuarios financieros el formulario con el instructivo; sin embargo es facultativo para el cliente o usuarios del sistema, a quien le asiste el derecho de presentar su reclamo a través de una carta.

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 de Bancos y Seguros.

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 13.- Dentro del primer trimestre de cada año, el titular de los servicios de atención de reclamos presentará ante el directorio u organismo que haga sus veces, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 13.1** Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados;
- 13.2** Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- 13.3** Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- 13.4** Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe del servicio de atención de reclamos integrará en la memoria anual de las entidades.

ARTÍCULO 14.- La atención brindada a los usuarios financieros es un componente que la Superintendencia de Bancos y Seguros examinará dentro de sus revisiones periódicas a las instituciones del sistema financiero e indicará en la evaluación que haga de su gestión.

Específicamente, la Superintendencia evaluará si la institución del sistema financiero ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

ARTÍCULO 15.- La Superintendencia de Bancos y Seguros sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la institución controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la institución infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en la sección IV "De las sanciones por

incumplimiento a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título XVI “De las sanciones y recursos en sede administrativa”, de este libro.

ARTÍCULO 16.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

ARTÍCULO 17.- Derogar la parte pertinente del artículo 2 de la resolución No. JB-2005-766 de 17 de marzo del 2005, relacionado con los servicios de atención al cliente; el artículo 2 de la resolución No. JB-2005-792 de 11 de mayo del 2005; resolución No. JB-2006-876 de 23 de febrero del 2006; el artículo 2 de la resolución No JB-2006-938 de 9 de noviembre del 2006; y, la resolución No. JB-2010-1632 de 25 de marzo del 2010; y, consecuentemente el capítulo VII reenumerado “De los servicios de atención al cliente”, del título XIV “Código de transparencia y de derechos del usuario” y reenumerar los restantes capítulos.