

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

TÍTULO XX.- DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS CONTRA LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (sustituido con resolución No SB-2015-663 de 17 de agosto de 2015)

ARTÍCULO 1.- La Superintendencia de Bancos receptorá y tramitará los reclamos presentados por los clientes y usuarios de los servicios que prestan las instituciones del sistema financiero público o privado y las entidades que integran el sistema de seguridad social.

ARTÍCULO 2.- El reclamo deberá ser presentado por el titular del servicio financiero o de seguridad social o por una tercera persona debidamente autorizada.

ARTÍCULO 3.- La Superintendencia de Bancos pondrá a disposición del público, en un lugar de fácil acceso en sus dependencias y en su página web, un formulario denominado: "Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador", en el cual el cliente o usuario deberá consignar la información necesaria para interponer un reclamo en contra de las instituciones del sistema financiero público o privado o las entidades que integran el sistema de seguridad social, para su presentación adjuntará la copia simple de la cedula de ciudadanía, de identidad o pasaporte.

La Superintendencia de Bancos dentro del término de quince (15) días y luego de verificar que el reclamo presentado es de su competencia, notificará al cliente sobre la admisión o no a trámite del reclamo.

Si en el formulario de reclamación no se describe o especifica el motivo del reclamo, o faltare documentación que sustente este, mediante oficio se dispondrá que se aclare y/o complete en el término de cinco (5) días contados a partir de la fecha de notificación. En el caso de que el usuario no cumpla con lo dispuesto en el término concedido se ordenará el archivo del reclamo.

ARTÍCULO 4.- Una vez recibido el reclamo el funcionario delegado por el Superintendente de Bancos correrá traslado con el mismo a la institución controlada, para que presente las explicaciones y descargos que pudieran asistirle.

ARTÍCULO 5.- La institución financiera pública o privada o la entidad del sistema de seguridad social en el término de ocho (8) días, presentará las explicaciones, descargos, documentos e informe motivado y fundamentado sobre el reclamo. Si se trata de reclamos de operaciones o transacciones efectuadas en territorio extranjero, el término para que la entidad controlada atienda esos requerimientos será de hasta cuarenta y cinco (45) días. Excepcionalmente, y previa justificación fundamentada, antes de que se cumplan los términos señalados, se puede ampliar el mismo para la contestación.

ARTÍCULO 6.- De verificarse la falta de atención y contestación de la entidad controlada al requerimiento efectuado por el Superintendente o el funcionario delegado, respecto del reclamo trasladado, dentro del término concedido para ese efecto, impondrá las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

ARTÍCULO 7.- Con o sin la respuesta de la entidad controlada dentro del término concedido, la Superintendencia conformará el expediente del reclamo. Dentro del análisis del reclamo se evaluará la conveniencia y necesidad de requerir informes técnicos a las unidades administrativas de supervisión y control, de estudios y de riesgos, así como informes jurídicos o realizar visitas in situ, para emitir las disposiciones correspondientes para resolver el reclamo presentado.

ARTÍCULO 8.- Conformado el expediente del reclamo, el Superintendente o su delegado, dentro del término de treinta (30) días emitirá el pronunciamiento respectivo mediante oficio, en forma favorable o desfavorable al usuario financiero o de la seguridad social, según el caso, la disposición correspondiente a la entidad controlada o al usuario financiero o de la seguridad social y el envío del expediente al archivo.

ARTÍCULO 9.- Si el resultado del análisis que realice la Superintendencia determinare la necesidad de que la institución controlada introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el reclamo, el Superintendente de Bancos o su delegado, impartirá la disposición correspondiente.

ARTÍCULO 10.- Para los reclamos originados en las prestaciones de las entidades del sistema de seguridad social, si la causa que motivó el reclamo se produjo en la falta de aplicación de las disposiciones legales o normativas o en un procedimiento incorrecto de la institución controlada, que hubiere ocasionado una afectación económica al reclamante, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la devolución o restitución de los valores reclamados o disponer la medida que corresponda, sin perjuicio de las sanciones que aplique.

Se otorgará al representante legal de la entidad un término que no podrá exceder de diez (10) días a partir de la fecha de la notificación para que remita, bajo las prevenciones de Ley, la constancia del cumplimiento de la orden impartida.

ARTÍCULO 11.- Si el servicio financiero que motivó el reclamo, se originó en la falta de aplicación de las disposiciones legales o normativas o en un procedimiento incorrecto de la institución financiera controlada, que hubiere ocasionado una afectación económica al reclamante, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la devolución o restitución de los valores reclamados o dispondrá la medida que corresponda, en ejercicio de las funciones y atribuciones contempladas en los numerales 7, 9 y 16 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, otorgando al representante legal de la entidad un término que no podrá exceder de diez (10) días a partir de la fecha de la notificación para que remita, bajo las prevenciones de Ley, la constancia del cumplimiento de la orden impartida.

ARTÍCULO 12.- Si las entidades del sistema financiero nacional cobran cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, o establecen cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Bancos ordenará a la institución financiera la restitución de esos cargos al usuario financiero.

ARTÍCULO 13.- Si las entidades del sistema financiero nacional efectúan cargos por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, o no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario, la Superintendencia de Bancos ordenará que dichos cargos sean restituidos al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

ARTÍCULO 14.- 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 del sistema financiero nacional 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, el Superintendente de Bancos o el funcionario delegado ordenará a la entidad financiera la restitución inmediata a sus clientes de dichos cargos o pagos.

ARTÍCULO 15.- Para los reclamos originados en transacciones 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, el Superintendente de Bancos o el funcionario delegado ordenará la devolución que corresponda del valor reclamado.

ARTÍCULO 16.- Cuando el objeto o materia de un reclamo o recurso administrativo se encuentre bajo conocimiento de la justicia ordinaria, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolos en cuanto sean informados de tal circunstancia, y siempre que sea el reclamante o recurrente quien intervenga como parte actora en el proceso judicial. Lo preceptuado, no es aplicable cuando los hechos materia del reclamo o recurso administrativo sean también objeto de investigación o juzgamiento en el ámbito penal, en cuyo caso la Superintendencia de Bancos los conocerá y resolverá, en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 17.- Las instituciones controladas deberán remitir mensualmente a la Superintendencia de Bancos, el detalle de los reclamos presentados por sus clientes. Para el efecto la entidad de control definirá por medio de circular las estructuras de información correspondientes.

ARTÍCULO 18.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán resueltos por el Superintendente de Bancos.