

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

TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO V.- DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

SECCIÓN I.- DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 1.- DEL ALCANCE.- Las entidades de los sectores financieros público y privado 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:

- a. **Información clara.-** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento;
- b. **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,
- c. **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 ENTIDADES

ARTÍCULO 3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE.- Las entidades de los sectores financieros público y privado 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 entidades del sistema financiero al momento de informar al público respecto de los productos y servicios ofrecidos, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- a. Explicar de manera clara, completa y oportuna sus características y riesgos asociados;

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- b. Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros;
- c. Las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos;
- d. Los costos totales;
- e. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
- f. Cualquier otra información que la entidad de los sectores financieros público y privado 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 entidad de los sectores financieros público y privado 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 entidad de los sectores financieros público y privado.

Las entidades de los sectores financieros público y privado 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, para consulta de los consumidores financieros.

ARTÍCULO 6.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la entidad, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la entidad infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

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 entidades de los sectores financieros público y privado.

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 entidades de los sectores financieros público y privado, 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.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

ARTÍCULO 8.- La atención brindada al usuario financiero es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades de los sectores financieros público y privado e indicará en la evaluación que haga de su gestión. Específicamente, la Superintendencia evaluará si la entidad de los sectores financieros público y privado 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 entidades de los sectores financieros público y privado 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 entidades 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.

ARTÍCULO 11.- Las entidades de los sectores financieros público y privado 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 entidades de los sectores financieros público y privado 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.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

ARTÍCULO 12.- Las entidades de los sectores financieros público y privado pondrán a disposición del usuario financiero, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

- a. La existencia del servicio de atención al usuario financiero, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- b. 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 y que serán sometidas a aprobación de la Superintendencia de Bancos;
- c. Referencia a la Superintendencia de Bancos, 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 entidad de los sectores financieros público y privado para poder formular quejas y reclamaciones ante el organismo de control; y,
- d. 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.

Es obligatorio para las entidades de los sectores financieros público y privado 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.

DISPOSICIONES GENERALES

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

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- a. 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;
- b. Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- c. Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- d. 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.

SEGUNDA.- La atención brindada a los usuarios financieros es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades de los sectores financieros público y privado e indicará en la evaluación que haga de su gestión.

Específicamente, la Superintendencia evaluará si la entidad de los sectores financieros público y privado ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

TERCERA.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la entidad controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la entidad infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.