

RESOLUCIÓN No. SB-2021-2262

RUTH ARREGUISOLANO  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO:

Que el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas, entre otros, los derechos a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva; a la libertad de contratación; a la protección de datos de carácter personal; a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas, a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad;

Que el numeral 16 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece como función de la Superintendencia de Bancos proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control;

Que el último inciso del artículo 62 del mismo Código dispone que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que los artículos 152, 155 y 352 *Ibidem*, disponen:

*"Art. 152.- Derechos de las personas. Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

*Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma.*

*Las entidades del sistema financiero nacional y las que conforman los regímenes de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente."*

*"Art. 155.- Protección. En los términos dispuestos por la Constitución de la República, este Código y la ley, los usuarios financieros tienen derecho a que su información personal sea protegida y se guarde confidencialidad".*

*"Art. 352.- Protección de la información. Los datos de carácter personal de los usuarios del sistema financiero nacional que reposan en las entidades de dicho sistema y su acceso están protegidos, y solo podrán ser entregados a su titular o a quien éste autorice o por disposición de este Código".*



Que la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, publicada en el Registro Oficial Suplemento 459 de 26 de mayo de 2021, tiene como objeto y finalidad, garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección; para dicho efecto la ley regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela;

Que el artículo 28 de la Ley ibidem determina sobre los datos crediticios, que será legítimo y lícito el tratamiento de datos destinados a informar sobre la solvencia patrimonial o crediticia, incluyendo aquellos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones de carácter comercial o crediticia que permitan evaluar la concertación de negocios en general, la conducta comercial o la capacidad de pago del titular de los datos, en aquellos casos en que los mismos sean obtenidos de fuentes de acceso público o procedentes de informaciones facilitadas por el acreedor; y que, tales datos pueden ser utilizados solamente para esa finalidad de análisis y no serán comunicados o difundidos, ni podrán tener cualquier finalidad secundaria;

Que el artículo 29 del invocado cuerpo legal, establece entre otros aspectos, sobre los derechos de los titulares de datos crediticios con respecto al acceso a la información, al contenido del reporte, a la actualización, rectificación o eliminación de la información que fuese ilícita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca de las fuentes de información;

Que mediante memorando Nro. SB-DNAE-2021-0303-M de 29 de junio de 2021, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos, emitió el informe técnico en el que señala que *"Para la efectiva protección de los derechos relacionados con el tratamiento de datos personales e información crediticia de los consumidores financieros, se deberá actuar en estricto apego a lo determinado en la Ley Orgánica de Datos Personales y legislación aplicable."*;

Que mediante memorando Nro. SB-INJ-2021-0736-M de 30 de junio de 2021, la Intendencia Nacional Jurídica de la Superintendencia de Bancos emite criterio jurídico favorable y recomienda acoger la propuesta de reforma presentada por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano; y,

En uso de sus atribuciones legales,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Agréguese en el capítulo III "De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social", del título XIII "De Los Usuarios Financieros", del libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la siguiente Disposición General Cuarta:

**"CUARTA.-** Para la efectiva protección de los derechos relacionados con el tratamiento de datos personales e información crediticia de los consumidores financieros, se deberá actuar en estricto apego a lo determinado en la Ley Orgánica de Datos Personales y legislación aplicable".

11-



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS**

Resolución No. SB-2021-2262

Página No. 3

**DISPOSICIÓN FINAL.**- La presente resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 28 de diciembre de 2021.

Ruth Arregui Solano  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el 28 de diciembre de 2021.

Dra. Silvia Jeaneth Castro Medina  
**SECRETARIA GENERAL**

