RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INSEPS-INGINT-2026-0107

MARCO JOSÉ BENÍTEZ ROJAS
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO (S)

CONSIDERANDO:

Que el artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *"... El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.*

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios".

Que el artículo 309 de la Constitución de la República señala: *"El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones"*;

Que el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador señala que *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.";

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador señala que *"Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general..."*;

Que el artículo 444 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que las entidades del sector financiero popular y solidario están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cuales en las políticas y regulaciones que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario;

Av. Amazonas N32-87 y La Granja | Quito – Ecuador | PBX: (593) 2 394 8840

Que el numeral 1 del artículo 62, en concordancia con el inciso segundo del artículo 74 del Libro I del Código *ibídem*, en su parte pertinente, establece como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión de las disposiciones de dicho Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Financiera, en relación con las actividades financieras ejercidas por las entidades;

Que el numeral 7 del artículo 62 del mencionado código establece como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control. En general, debe vigilar que las entidades cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente y preventiva, tanto extra situ como mediante visitas de inspección *in situ*. Estas medidas permiten determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y el control de la gestión de riesgos, y verificar la veracidad de la información que generan;

Que el último inciso del artículo 62 del mencionado Código determina que la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, siempre y cuando no alteren las disposiciones legales ni las regulaciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera;

Que los incisos 2, 3 y 5 del artículo 74 del mencionado Código, en su orden, establecen que *"a la Superintendencia le compete el control de las entidades del sector financiero popular y solidario acorde a lo determinado en este Código. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en los artículos 71 y 62 excepto los numerales 19 y 28, y el numeral 10 se aplicará reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado. Los actos expedidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en la normativa legal vigente, respecto de su impugnación, reforma o extinción.";*

Que el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que *"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. En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo.*

Así mismo, tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionadas, coaccionadas o inducidas.

Los usuarios financieros tienen derecho a 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;

Av. Amazonas N32-87 y La Granja | Quito – Ecuador | PBX: (593) 2 394 8840

Que los artículos 152.1 y 152.2 del Código *ibidem* establecen los principios de irrenunciabilidad, referido a aquellos derechos de los usuarios y clientes del sistema financiero nacional, en relación con la protección de datos, a recibir información veraz, al derecho de petición y demás derechos conexos sobre servicios financieros y no financieros, y son irrenunciables; toda disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno; y, pro persona, que señala que en los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexa, las entidades sujetas a su ámbito de aplicación resolverán velando por los derechos de los usuarios financieros;

Que el artículo 153 del Código *ut supra*, en su parte pertinente estipula: *"(...) Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto."*;

Que el artículo 155.1 del antedicho Código ordena: *"Del derecho a la protección. Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes (...)"*;

Que el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero dictamina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será controlado, vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código;

Que el inciso primero del artículo 157 del indicado Código señala: *"Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control."*;

Que el artículo 158.1 del mencionado Código Orgánico Monetario y Financiero prescribe: *"Del derecho al reclamo. El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estos respuestas motivadas y con firma de responsabilidad.*

Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a los usuarios y/o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas para efectuar los reclamos, y disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control.

Av. Amazonas N32-87 y La Granja | Quito – Ecuador | PBX: (593) 2 394 8840

Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.

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 respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.

Las superintendencias mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de los usuarios y/o clientes de las entidades del sistema financiero nacional, sin perjuicio de que puedan presentar su reclamo personalmente en cualquiera de las dependencias de los organismos de control.

En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del cliente o usuario para los cargos o cobros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos y cobros objeto del reclamo hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha efectiva de pago. Estas devoluciones deberán realizarse en el término máximo de tres (3) días.

Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, se podrá solicitar a la superintendencia que corresponda, disponga que la entidad del sistema financiero, en el término de diez (10) días, realice la devolución";

Que el artículo 163 del referido Código determina que las cooperativas de ahorro y crédito, así como las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, entre otras, forman parte del sector financiero popular y solidario;

Que el artículo 251 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que: *"Las entidades del Sistema Financiero Nacional contarán con sistemas de atención al cliente respecto de las operaciones y servicios que presten, que faciliten la solución de las controversias surgidas con sus usuarios financieros.*

Los servicios de atención al cliente serán prestados de manera gratuita, estarán dotados de los medios humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, contarán con personal con conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional. La atención al cliente podrá prestarse a través de medios electrónicos o humanos de acuerdo a la necesidad o tipo de requerimiento del usuario financiero…";

Av. Amazonas N32-87 y La Granja | Quito – Ecuador | PBX: (593) 2 394 8840

Que el inciso primero del artículo 280 del mismo Código establece que los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente de acuerdo al perfil de riesgo de la entidad, tanto *in situ* como *extra situ*, observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva. Dichos organismos deben mantener los principios de independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia. Esta supervisión debe permitir determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y el control de la gestión de riesgos, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan, y otros aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de los usuarios y clientes;

Que el inciso segundo del artículo 146 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que *"la Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales";*

Que el artículo 4 de la Norma de Control para la Gestión del Riesgo de Conducta de Mercado para las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece que la adecuada gestión de reclamos es un componente fundamental de los lineamientos de conducta de mercado. Así, la gestión adecuada de reclamos implica una administración integral de estos y la tramitación oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, asegurando que las respuestas aborden todos los aspectos del reclamo de manera clara y comprensible;

Que la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2023-2027, aprobada por la entonces Junta de Política y Regulación Financiera a través de la Resolución No. JPRF-P-2023-080, establece como objetivos para el área estratégica de protección al usuario financiero la necesidad de apoyar el fortalecimiento de la capacidad de supervisión de las diferentes autoridades financieras en materia de protección al usuario, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de resolución de controversias externas para lidiar con los problemas entre usuarios e instituciones financieras. Asimismo, como objetivo específico 35 en la Tabla 3. Matriz de Lineamientos Estratégicos 2023-2027, se establecieron como actividades: *proponer medios y mecanismos que faciliten la presentación de quejas y reclamos por medio de canales diversos, a través de procesos estandarizados y accesibles, con un enfoque basado en el usuario financiero, que incorpore el reporte de información de estos reclamos y su resolución por parte de los organismos de control*;

Que resulta esencial contar con una norma de control de reclamos alineada con los principales estándares, ya que permite a los usuarios y las entidades del sector financiero popular y solidario hacer valer sus derechos y obligaciones de manera eficiente y transparente, contribuyendo a la confianza en las entidades y fomentando el uso sostenido de servicios.

Que el sistema propuesto proporcionará datos valiosos para que las entidades del sector financiero popular y solidario puedan identificar problemas sistémicos y mejorar procesos, productos y servicios. Además, ayudará a las entidades a mitigar riesgos de

gestión y costos derivados de acciones legales prolongadas, al resolver conflictos internamente**;**

Que el artículo 151 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria precisa las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria, disponiendo en los literales b) y g), que la citada autoridad puede dictar las normas de control; y, delegar algunas de sus facultades, siempre en forma concreta y precisa, a los funcionarios que juzgue del caso;

Que en virtud de la Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-042-E-2024-0359-23-08-2024, emitida por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social el 23 de agosto de 2024, el Pleno de la Asamblea Nacional posesionó como Superintendente de Economía Popular y Solidaria a la magíster Christina Ivonne Murillo Navarrete, el 3 de septiembre de 2024;

Que conforme consta en el literal j) del numeral 1.2.1.2 "Gestión General Técnica", del artículo 9 de la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es atribución y responsabilidad del Intendente General Técnico, dictar las normas de control, en el ámbito de su competencia; y,

Que mediante Acción de Personal No. 1246 de 01 de julio de 2026, la Directora Nacional de Administración del Talento Humano, delegada de la señorita Superintendente de Economía Popular y Solidaria, nombró como Intendente General Técnico Subrogante, al señor economista Marco José Benítez Rojas.

En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, resuelve expedir la siguiente:

NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

CAPÍTULO I
OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer las disposiciones y lineamientos generales que deben observar las entidades del sector financiero popular y solidario con el fin de garantizar una gestión eficiente y eficaz en la atención de los reclamos y quejas presentados por sus socios, clientes o usuarios financieros.

Artículo 2. Ámbito.- Las disposiciones de la presente norma serán aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito, así como a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, en adelante denominadas individual o conjuntamente, como "entidad" o "entidades". Del mismo modo, se extenderán a los socios, clientes y usuarios vinculados con dichas entidades.

Artículo 3. Definiciones.- Para efectos de la presente norma, se aplicarán las siguientes definiciones:

a. Actividades financieras: Son las operaciones y servicios vinculados con flujos o riesgos financieros que se realizan de forma habitual por parte de las entidades del sector

Av. Amazonas N32-87 y La Granja | Quito – Ecuador | PBX: (593) 2 394 8840

financiero popular y solidario, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, utilizando, a cualquier título, recursos de terceros. Incluyen operaciones de crédito; servicios de compra, venta, intermediación o suscripción de valores; y otras actividades que defina la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria en función del desarrollo o innovación del mercado de servicios financieros. Las actividades financieras constituyen un servicio de orden público, regulado y controlado por el Estado.

b. **Administradores:** Se consideran administradores a los miembros del Consejo de Administración y a los representantes legales de las entidades.
c. **Mejores prácticas:** Conjunto de normas, principios, procedimientos y conductas éticas y técnicas que deben ser adoptadas y observadas por las entidades para garantizar una gestión transparente, eficiente, segura y orientada al bienestar de los reclamantes.
d. **Queja:** Se entenderá por queja toda manifestación de insatisfacción, inconformidad o descontento respecto a la calidad del servicio, atención recibida, trato otorgado, tiempos de respuesta, procedimientos internos u otros aspectos operativos, que no implique necesariamente una presunta afectación económica.
e. **Reclamante:** Es toda persona natural o jurídica, sea socio, cliente o usuario financiero que presente a la entidad un reclamo o queja.
f. **Reclamo:** Comunicación presentada por un socio, cliente o usuario financiero, mediante la cual expresa su inconformidad respecto de un producto, servicio, transacción o atención recibida por la entidad financiera, encaminada a la revisión, rectificación, restitución de sus derechos o solución de la situación reclamada conforme la normativa legal vigente.
g. **Usuario financiero**: Persona natural o jurídica que utiliza, contrata o puede utilizar productos o servicios financieros, incluidos los servicios de pago, ofrecidos por entidades supervisadas del sistema financiero nacional.

Artículo 4. Principios.- La gestión de todo proceso de reclamo o queja tramitado por las entidades se sujetará a los principios de protección al socio, cliente o usuario financiero establecidos en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

CAPÍTULO II
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

SECCIÓN I
DE LOS RECLAMANTES

Artículo 5. Derechos y obligaciones.- Son derechos y obligaciones de los reclamantes, entre otros, los siguientes:

DERECHOS:

a. Acceder libremente a los productos, servicios o prestaciones ofrecidos por las entidades sin discriminación alguna por motivos de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, condición económica, social o cultural, nacionalidad o situación migratoria, u otra condición reconocida legalmente.
b. Que los reclamos sean gestionados y atendidos mediante respuestas motivadas, comprensibles y con firma de responsabilidad, dentro del término máximo de quince

(15) días cuando se trate de reclamos originados en el país y de cuarenta (40) días para reclamos relacionados con operaciones internacionales.

c. No ser discriminados ni sufrir represalias por haber presentado un reclamo.

d. Recibir información clara, completa, validada y oportuna sobre sus derechos y obligaciones, y sobre los productos o servicios ofertados, antes, durante y después de su prestación, incluyendo:

- **i.** Condiciones contractuales, procedimientos aplicables, así como las consecuencias de su incumplimiento.
- **ii.** Publicidad no engañosa que induzca a la contratación de cierto producto o servicio financiero no requerido o al error.
- **iii.** Habilitación de canales físicos o digitales para la presentación de reclamos.
- **iv.** Que su información personal y la relativa al proceso del reclamo será tratada con confidencialidad, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

e. Recibir asesoría sobre la presentación y gestión del reclamo.

f. A ser informados en todo momento de las condiciones contractuales relacionadas con los productos y servicios financieros, enfatizando las tasas, intereses, comisiones y demás costos; así como la cesión de obligaciones a otras entidades.

g. Ser informado de manera clara y completa sobre los deberes y responsabilidades del garante o codeudor, en operaciones crediticias.

h. Acceder a la celebración de contratos y aceptación de servicios a través de canales físicos y electrónicos, conservando respaldos por plazos no menores a diez (10) años en archivos físicos y quince (15) años en archivos digitales.

i. Acceder al servicio de aplicación móvil o electrónica de manera continua, disponible las 24 horas del día, durante todo el año, siempre que la entidad mantenga dicho servicio.

j. Exigir que los contratos de adhesión sean claros y estén libres de cláusulas abusivas, tales como:

- **i.** Cambios unilaterales no autorizados.
- **ii.** Cobros prohibidos por la ley.
- **iii.** Resoluciones contractuales arbitrarias.
- **iv.** Inclusión de espacios en blanco o textos ilegibles.
- **v.** Condiciones no previamente informadas o aceptadas por el reclamante.

k. Recibir servicios financieros con estándares de calidad, seguridad y buen trato, incluyendo:

- **i.** Precancelación de obligaciones sin cobros indebidos.
- **ii.** Elección entre reducir el plazo o la cuota al abonar al capital.
- **iii.** Entrega de copias de documentos relacionados con el servicio financiero.

l. Contar con la protección a la información personal y financiera, incluyendo:

- **i.** Transacciones no autorizadas.
- **ii.** Proceso de recopilación y almacenamiento de datos.
- **iii.** Correcto funcionamiento de los canales electrónicos, y protección ante fallas o suspensiones injustificadas.
- **iv.** Respeto a su privacidad, y no ser objeto de acoso comercial.

OBLIGACIONES:

Son obligaciones de los socios, clientes o usuarios, según corresponda:

a. Presentar su reclamo detallando los hechos, fechas, personas involucradas y demás información relevante.

b. Mantener un lenguaje objetivo y cordial entre la entidad y el reclamante.
c. Proporcionar correctamente nombres completos, dirección, número telefónico y correo electrónico actualizado.
d. En caso de actuar por representación, presentar el documento habilitante correspondiente (carta de autorización).
e. Canalizar los reclamos a través de los medios establecidos oficialmente por la entidad.
f. Respetar los términos legales establecidos para la atención del reclamo.
g. Adjuntar la documentación pertinente que respalde o justifique la pretensión del reclamo, en la medida de lo posible.
h. Abstenerse de presentar reclamos maliciosos, temerarios o carentes de veracidad.
i. No alterar, manipular u ocultar información o documentos relacionados con el reclamo.
j. Solicitar aclaraciones y acudir a reuniones de conciliación o audiencias, cuando así lo requiera el proceso de reclamo.
k. No solicitar ni incluir en el reclamo información personal o reservada de terceros.
l. Informarse previamente sobre las condiciones generales de los productos o servicios financieros a contratar, incluyendo derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones; así como, revisar los términos y condiciones contractuales y conservar las copias entregadas.
m. Atender y cumplir con las instrucciones y recomendaciones impartidas por la entidad para el adecuado uso de los productos y servicios financieros contratados, y hacer un correcto uso de estos.
n. Verificar que los estados de cuenta, reportes de movimientos y demás comunicaciones que emita la entidad coincidan con sus instrucciones o transacciones, e informar oportunamente en caso de discrepancias.
o. Proporcionar a las entidades y a la Superintendencia información veraz, confiable y oportuna cuando les sea requerida, y mantener actualizados sus datos personales al menos una vez al año o cuando sea solicitado por la entidad.

SECCIÓN II
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES Y DE LA GESTIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 6. Obligaciones.- Son obligaciones de las entidades, entre otras, las siguientes:

a. Atender y resolver los reclamos presentados conforme al procedimiento que, para el efecto, establezca cada entidad. Dicho procedimiento dispondrá, al menos, los siguientes términos:

  i. Hasta quince (15) días, para los reclamos originados en el país; y,
  ii. Hasta cuarenta (40) días, para los reclamos relacionados con operaciones internacionales.

b. Llevar a cabo una investigación exhaustiva, diligente e imparcial de cada reclamo recibido. Esta investigación deberá evaluar todas las pruebas presentadas, las circunstancias particulares del caso, así como la existencia de reclamos similares previamente registrados, asegurando un análisis completo.
c. Mantener al reclamante informado durante todo el proceso de gestión del reclamo; y,
d. Que en las respuestas a los reclamos se incluya, al menos, la siguiente información:

  i. Identificación del reclamante.
  ii. Código del reclamo.

iii. Fecha en la que se presentó el reclamo.
iv. Relato de los hechos del reclamo.
v. Respuesta motivada de aceptación o rechazo del reclamo, fundamentada en los elementos esenciales del reclamo.
vi. Descripción de cualquier acción correctiva que deba adoptarse.
vii. Información sobre el derecho del reclamante a elevar su reclamo en caso de que no esté satisfecho con la decisión.

Artículo 7. Individualización de los reclamos.- Cuando un reclamo presentado contenga varios hechos o aspectos a resolver, la entidad deberá emitir una respuesta individualizada y motivada respecto de cada uno de ellos.

La omisión de respuesta a cualquiera de los puntos planteados será considerada como desatención al reclamante.

Artículo 8. Del órgano de dirección.- El Consejo de Administración será responsable de aprobar las políticas y procedimientos para la gestión de reclamos, estableciendo los controles para evitar conflictos de interés; así como el programa de capacitación dirigido al personal encargado de su atención, garantizando la aplicación de los principios contemplados en la ley, las mejores prácticas, celeridad, seguridad, eficacia y coordinación institucional.

Artículo 9. Del responsable de atención de reclamos.- Las entidades deberán designar un responsable del reporte, gestión y atención de los reclamos, encargado de ejecutar las políticas y procedimientos para la gestión de reclamos y coordinar las medidas correctivas que defina el Consejo de Administración, orientadas a mitigar las deficiencias detectadas en los productos o servicios como resultado del análisis de los reclamos presentados, con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones similares.

Artículo 10. Criterios de gestión y atención de reclamos.- Como parte del sistema de gestión de reclamos, las entidades deberán definir criterios e indicadores que incluyan al menos tiempos de respuesta, recurrencia, tipo de resolución y nivel de satisfacción del usuario, de manera que permitan una administración integral y eficiente de su tramitación.

Artículo 11. Gestión de reclamos.- Las entidades deberán disponer de un sistema para la gestión de reclamos, entendido como el conjunto de mecanismos, procedimientos, herramientas, canales de recepción y normas internas destinadas al registro, seguimiento, resolución y reporte de los reclamos presentados.

El sistema deberá implementarse conforme a los siguientes principios rectores:

Efectividad: La entidad garantizará un compromiso institucional en la resolución de reclamos, mediante la asignación de recursos adecuados, capacitación continua del personal, monitoreo constante del sistema y elaboración periódica de informes sobre su funcionamiento.
Eficiencia: Los reclamos deberán ser evaluados y resueltos de forma integral y oportuna. Los procedimientos deberán ser claros y la comunicación con los reclamantes será transparente, informándoles del estado de sus reclamos y cualquier eventualidad.
Responsabilidad: La gestión de reclamos deberá sustentarse en procedimientos documentados, asignación clara y formal de responsables, funciones y reportes institucionales que reflejen una gobernanza efectiva y transparente.

Gratuidad: El uso de cualquiera de los canales habilitados para la atención de reclamos será gratuito para el reclamante. La entidad garantizará la inexistencia de costos, comisiones u otros cargos asociados, independientemente del canal utilizado (telefónico, presencial, virtual u otros).

Artículo 12. Procedimientos y políticas mínimas para la atención de reclamos.- Las entidades deberán contar con procedimientos y políticas internas para la adecuada atención de reclamos, los cuales deberán contemplar, al menos, los siguientes elementos:

i. Brindar asistencia personalizada a los reclamantes, especialmente a aquellos que requieran atención prioritaria.
ii. Garantizar la disponibilidad de múltiples canales para la presentación de reclamos, tales como atención presencial, telefónica, correo electrónico y/o plataformas digitales.
iii. Emitir respuestas claras, concretas, suficientes y oportunas, que aborden cada uno de los puntos planteados por el reclamante.
iv. Clasificar los reclamos por categorías para efectos de registro, análisis y mejora continua.
v. Proporcionar información clara sobre el derecho del reclamante a escalar el reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya sea por falta de respuesta en el tiempo establecido o por disconformidad con la resolución emitida, una vez agotada la vía interna.
vi. Promover institucionalmente una cultura de atención adecuada, trato justo, protección, respeto y servicio al reclamante.

Artículo 13. Información de registro.- La entidad deberá registrar y adjuntar en su herramienta o mecanismo, al menos, la siguiente información relacionada con los reclamos presentados:

a. Lugar y fecha de la presentación del reclamo;
b. Identificación del reclamante, incluyendo los datos necesarios para su notificación;
c. Fecha máxima de respuesta;
d. Código o número de identificación del reclamo, el cual será único e irrepetible;
e. Producto, operación y/o servicio involucrado;
f. Categoría o tipología del reclamo;
g. Canal a través del cual se receptó el reclamo;
h. Detalles del reclamo (antecedentes);
i. Petición concreta del reclamante;
j. Estado del reclamo;
k. Fecha de resolución del reclamo, indicando si fue favorable, no favorable o favorable parcialmente;
l. Documentos presentados por el reclamante.

Artículo 14. Tiempo de conservación del expediente de reclamos.- Las entidades deberán mantener un registro detallado de cada reclamo presentado, así como los documentos que respalden las medidas adoptadas para su resolución; dicha información deberá conservarse por plazos no menores a diez (10) años en archivos físicos y quince (15) años en archivos digitales, contados desde la fecha de recepción del reclamo.

Para ello, las entidades deberán implementar sistemas de almacenamiento seguros, eficientes y confiables, que garanticen la integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información.

Los registros deberán estar disponibles para su remisión o consulta por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuando esta así lo requiera.

Artículo 15. Monitoreo de reclamos e informes de gestión.-

a. Las entidades deberán realizar un análisis sistemático y periódico de los datos derivados de los reclamos, mediante la elaboración de una casuística que permita identificar áreas de mejora, con los siguientes objetivos:

i. Incrementar la eficacia de los procedimientos de gestión de reclamos y garantizar la calidad, eficiencia y oportunidad en su tramitación.
ii. Detectar áreas críticas que requieran ajustes en la oferta de productos o servicios, promoviendo su adaptabilidad y mejora continua.

b. Las entidades deberán implementar mecanismos que permitan identificar y corregir problemas recurrentes. Para ello, deberán considerar, al menos, lo siguiente:

i. Investigar y determinar las causas recurrentes de los reclamos, a fin de aplicar las medidas correctivas pertinentes;
ii. Realizar seguimiento y análisis comparativo de reclamos individuales, con el fin de identificar causas comunes o estructurales;
iii. Determinar si dichas causas afectan otros procesos, productos o servicios ofrecidos por la entidad; y,
iv. Evaluar si otros usuarios pudieran haberse visto afectados por las mismas causas y adoptar medidas de mitigación o reparación cuando corresponda.

Artículo 16. Evaluación de la satisfacción del reclamante.- Las entidades deberán implementar mecanismos para evaluar la satisfacción de los reclamantes respecto del proceso de atención de sus reclamos que contemple al menos la accesibilidad de los canales de atención, la oportunidad de las respuestas, la claridad de la información proporcionada, la calidad de la atención recibida y la gestión integral del reclamo, con el fin de identificar aspectos que afecten la calidad del servicio y definir acciones correctivas y de mejora continua.

CAPÍTULO III
REPORTE DE INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Artículo 17. Reporte de información de reclamos.- Las entidades deberán remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria información de la gestión de reclamos en las frecuencias, plazos y formatos que se establezcan para el efecto.

Artículo 18. Difusión de estadísticas por parte de las entidades.- Las entidades están obligadas a publicar las estadísticas relacionadas con los reclamos para asegurar la transparencia y facilitar el seguimiento adecuado. Las estadísticas deberán actualizarse y publicarse, en el formato que defina la Superintendencia.

La publicación deberá realizarse a través de la página web de la entidad, así como en sus agencias y oficinas, y mediante otros medios que faciliten un acceso fácil y directo para los reclamantes.

Av. Amazonas N32-87 y La Granja | Quito – Ecuador | PBX: (593) 2 394 8840

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El régimen previsto para la gestión de reclamos será aplicable a las quejas en lo que fuere pertinente. Las obligaciones de registro, seguimiento, reporte y análisis previstas para los reclamos serán igualmente aplicables a las quejas.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejercerá las acciones de supervisión, evaluación y control sobre la implementación y cumplimiento de esta norma, pudiendo requerir en cualquier momento información, evidencias o reportes relacionados con la gestión de reclamos.

TERCERA.- Las infracciones y sanciones que se deriven del incumplimiento de la presente norma, se instrumentarán de conformidad con lo previsto en la normativa legal y reglamentaria vigente.

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las entidades deberán adecuar sus políticas, procedimientos, mecanismos de registro y atención de reclamos y quejas a lo establecido en esta norma, en el plazo de seis meses contados desde su entrada en vigor, sin que ello implique la suspensión, retraso o interrupción de la gestión de los reclamos y quejas actualmente en curso.

SEGUNDA.- Los reclamos y quejas que a la fecha de entrada en vigor de la presente norma se encuentren en trámite ante la entidad, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento interno vigente al momento de su presentación.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente resolución entrará en vigor a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Publíquese en el sitio web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los dos días del mes de julio de 2026.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARCO JOSE BENITEZ ROJAS

MARCO JOSÉ BENÍTEZ ROJAS
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO (S)