

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2023-0164

DIEGO ALEXIS ALDAZ CAIZA
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO SUBROGANTE

CONSIDERANDO:

- Que,** el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332, de 12 de septiembre de 2014, tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valore y seguros del Ecuador;
- Que,** los numerales 1 y 7 del artículo 62, en concordancia con el inciso segundo del artículo 74 del Libro 1 del Código ibídem, determinan como funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 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 lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman el sector financiero popular y solidario; y, velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan;
- Que,** el último inciso del artículo 62 del aludido Código determina que la Superintendencia, 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 Financiera;
- Que,** los incisos segundo, tercero y quinto, del artículo 74 del mencionado Código, en su orden, establecen: *“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,** en el artículo 163 del referido Código, determina que las cooperativas de ahorro y crédito y las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, entre otras, forman parte del sector financiero popular y solidario;
- Que,** el inciso primero del artículo 280 del Código ut supra, en su parte pertinente, establece: *“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, in situ y/o extra situ, observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva, manteniendo los principios de: independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia a las entidades financieras, que permita determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan y los demás 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/o clientes.”;*
- Que,** el artículo 444 ejusdem, determina que las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario;
- Que,** el inciso segundo del artículo 146 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece: *“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 literal b) del artículo 147 de la Ley ut supra determina como atribución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria *“b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control”;*
- Que,** los literales b) y g) del artículo 151 de la mencionada Ley, establecen como atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria: *“b) Dictar las normas de control;”* y, *“g) Delegar algunas de sus facultades, siempre en forma concreta y precisa, a los funcionarios que juzgue del caso;”;*
- Que,** en la Sección III, del Capítulo XXXVI, del Título II, del Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros consta las *“Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda”*, cuya Disposición General Cuarta determina que la Superintendencia

de Economía Popular y Solidaria podrá expedir las normas de control necesarias para la aplicación de dicha resolución;

Que, conforme consta en el literal j) del numeral 1.2.1.2 “Gestión General Técnica”, del artículo 9 de la Resolución No. 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. 599 de 28 de marzo de 2023, la Intendente Nacional Administrativo y Financiero, delegada por la Autoridad Nominadora, resolvió la subrogación de ALDAZ CAIZA DIEGO ALEXIS en las funciones del puesto de Intendente General Técnico desde el 3 de abril de 2023 al 16 de abril de 2023.

En ejercicio de sus funciones, resuelve expedir la siguiente:

NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CONDUCTA DE MERCADO PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

SUBSECCIÓN I: OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES

Artículo 1. Ámbito.- La presente Norma se aplicará a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1, 2 y 3, y a las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, en adelante “entidad”, o “entidades”, de acuerdo con su naturaleza y complejidad de sus operaciones.

Artículo 2. Objeto.- La presente Norma tiene por objeto definir los aspectos mínimos que deben incorporar las entidades en la gestión de conducta de mercado y los lineamientos para mitigar el riesgo de conducta de mercado.

Artículo 3. Definiciones.- Para la aplicación de la presente resolución, se considerarán las siguientes definiciones:

Conducta de Mercado: Prácticas de las entidades relacionadas con la gestión con los usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos.

Factores de riesgos de conducta de mercado: Son los factores que desencadenan en riesgos de conducta de mercado, tales como asimetrías en la información, sesgos, reglas generales, educación financiera y factores tecnológicos.

Riesgo no financiero: Es aquel que no tiene un origen financiero, pero que impacta de forma cuantificable a las entidades.

Riesgo de conducta de mercado: Es la posibilidad que la entidad incurra en pérdidas surgidas de un suministro inadecuado y negligente de los servicios financieros.

Riesgos Asociados: Son aquellos a través de los cuales se materializa el riesgo de conducta de mercado, los cuales pueden ser legales y reputacionales.

Riesgo Legal: Posibilidad de pérdida por sanción, multa o indemnización por incumplimiento de la Ley, normas o instructivos.

Riesgo Reputacional: Probabilidad de pérdida por mala imagen, desprestigio de la entidad o sus negocios.

Socio, cliente o Usuario: Persona con quien la entidad mantiene una relación originada en la celebración de un contrato para la prestación de una operación o servicio financiero.

SUBSECCIÓN II: LINEAMIENTOS DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 4. Lineamientos de conducta de mercado.- La oferta de productos y servicios financieros por parte de las entidades, debe considerar al menos los siguientes lineamientos de conducta de mercado:

- a) El diseño basado en el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios, lo establecido por el marco normativo vigente, y las políticas y procedimientos aprobados en materia de conducta de mercado;
- b) Mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios;
- c) Cumplimiento de las condiciones pactadas;
- d) Requerimientos a los usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados;
- e) Transparencia de información; y,
- f) Gestión de reclamos.

La transparencia de información busca mejorar el acceso de los usuarios a ella y promover una efectiva revelación de la misma, para lo cual, las entidades deben brindar información idónea respecto de los productos y servicios ofrecidos, sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables, que les permita a los usuarios tomar decisiones de consumo informadas.

La adecuada gestión de reclamos involucra la administración integral de los mismos y su tramitación, de manera oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos materia del reclamo, en forma comprensible y sencilla.

SUBSECCIÓN III: GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 5. Gestión de conducta de mercado.- Las entidades deberán implementar una adecuada gestión de conducta de mercado, la cual debe reflejarse en el actuar de toda la

entidad, en especial en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios; así como en políticas generales y procedimientos. Para tal efecto, deben desarrollar lo siguiente:

1. Políticas que incorporen la conducta de mercado en la cultura organizacional de las entidades y en su estructura de gobierno;
2. Procedimientos generales para el diseño, validación, comercialización y monitoreo de productos y servicios, acordes con los principios de conducta de mercado;
3. Manual para la gestión de conducta de mercado, el cual debe contener, al menos. Los objetivos, los mecanismos y los procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos; las responsabilidades de las áreas involucradas en la implementación de procedimientos con los usuarios: así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos;
4. Código de buenas prácticas en la relación de la entidad con los usuarios; y,
5. Plan anual de capacitación del personal que tiene relación con los usuarios.

Artículo 6. Responsable de la gestión de conducta de mercado.- Las entidades deberán contar al menos con un responsable de la gestión de conducta del mercado, quien puede ejercer simultáneamente otras funciones en otras áreas.

SUBSECCIÓN IV: RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 7. Órganos internos.- En la gestión de conducta de mercado, los órganos internos de las entidades, sin perjuicio de las responsabilidades determinadas en la ley, en la normativa aplicable y en Estatuto Social, deberán cumplir las responsabilidades determinadas en los artículos siguientes.

Artículo 8. Responsabilidades del Consejo de Administración.- Las responsabilidades del Consejo de Administración son:

- a) Aprobar las políticas, y procedimientos en materia de conducta de mercado;
- b) Conocer y de ser el caso aprobar el informe de gestión de conducta de mercado y sus recomendaciones;
- c) Conocer y aprobar el manual de conducta de mercado y sus respectivas actualizaciones;
- d) Conocer y disponer las principales estrategias en materia de conducta de mercado; y,
- e) Las demás que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 9. Responsabilidades del Consejo de Vigilancia.- Las responsabilidades del Consejo de Vigilancia son:

- a) Verificar que el responsable de gestión de conducta de mercado, cumpla con sus funciones y responsabilidades;
- b) Comprobar que el responsable de gestión de conducta de mercado cumpla las políticas, procesos, procedimientos, metodología y estrategias relacionadas;
- c) Verificar que el auditor interno realice la evaluación de las estrategias (planes de acción) para mejorar la gestión de conducta de mercado y seguimiento de las

mismas; y,

- d) Las demás que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Superintendencia.

Artículo 10. Responsabilidades del representante legal.- Las responsabilidades del representante legal son:

- a) Nombrar al responsable o responsables de la gestión de conducta de mercado, quien deberá tener conocimientos sobre los derechos del consumidor;
- b) Implementar los procedimientos relativos a la gestión de conducta de mercado conforme a las políticas y disposiciones del Consejo de Administración;
- c) Aprobar la planificación de actividades para la gestión de conducta de mercado;
- d) Facilitar la información y recursos a las personas y áreas involucradas en la conducta de mercado; y,
- e) Las demás que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 11.- Responsabilidades del responsable de conducta de mercado.- Las responsabilidades del responsable de conducta de mercado son:

- a) Proponer políticas, procesos, procedimientos, proyectos y la planificación de actividades para la conducta de mercado y evaluar su cumplimiento;
- b) Elaborar el manual de conducta de mercado y sus actualizaciones;
- c) Elaborar el informe anual y demás informes relacionados con la gestión de conducta de mercado;
- d) Evaluar los resultados de la gestión de la conducta de mercado y proponer estrategias (planes de acción) para el cumplimiento de objetivos, determinar avances y medir el impacto;
- e) Dirigir y coordinar las actividades de conducta de mercado con las demás áreas y/o personal relacionado;
- f) Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión de conducta de mercado;
- g) Verificar que la entidad cuente con procedimientos que coadyuven al cumplimiento de las normativa vigente en materia de conducta de mercado;
- h) Identificar, como resultado de la gestión de conducta de mercado, aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios y ponerlos en conocimiento del gerente o representante legal;
- i) Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos de la entidad relacionados con usuarios y proponer medidas correctivas;
- j) Diseñar un plan anual de capacitación para el personal de la entidad que tiene relación con los usuarios, coordinar su ejecución y medir los resultados;
- k) Realizar otras actividades necesarias para la gestión de conducta de mercado; y,
- l) Las demás que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 12. De la unidad o administrador de riesgos.- A más de las funciones determinadas en la norma relacionada con la administración integral de riesgos, la unidad o el administrador de riesgos, con relación a los riesgos de conducta de mercado, deberá cumplir al menos las siguientes funciones:

- a) Elaborar y proponer al Comité de Administración Integral de Riesgos, las políticas de administración y control de riesgo de conducta de mercado;
- b) Implementar y verificar el cumplimiento de las políticas, estrategias y procedimientos referentes a la administración y control de riesgos de conducta de mercado definidas por el Consejo de Administración y por el Comité de Administración Integral de Riesgos; y;
- c) Analizar las pérdidas potenciales que podría sufrir la entidad bajo diversas situaciones donde se materialice el riesgo de conducta de mercado.

SUBSECCIÓN V: RIESGO DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 13. Elementos para minimizar el riesgo de conducta de mercado.- Está conformado por las políticas, procedimientos, mecanismos y metodología de administración de riesgos desarrollados e implementados por las entidades, los cuales pueden estar compilados en el Manual de Administración de Riesgos.

Artículo 14. Políticas.- La gestión del riesgo de conducta de mercado se soportará, en el cumplimiento irrestricto por parte de socios, administradores y empleados de las entidades, a las leyes relacionadas con la materia, esta norma y las políticas de cumplimiento general y obligatorio establecidas por el Consejo de Administración. Dichas políticas deberán referirse al menos a los siguientes aspectos:

- a) El cumplimiento de las disposiciones y normas relacionadas con el riesgo de conducta de mercado;
- b) La estructura organizacional que soporta la gestión del riesgo de conducta de mercado. La citada estructura debe contemplar la separación de funciones entre las áreas de evaluación, toma de riesgos y las de seguimiento y control;
- c) Las medidas de control interno, para mitigar el riesgo de conducta de mercado;
- d) La forma y periodicidad con que se deberá informar al Consejo de Administración, al Comité de Riesgos, al Representante Legal y a las Unidades de Negocios sobre la exposición al riesgo de conducta de mercado; y,
- e) El proceso para aprobar, desde una perspectiva de administración integral de riesgos, las operaciones, servicios, productos y líneas de negocio que sean nuevos para la entidad, considerando el riesgo de conducta de mercado.

Artículo 15. Etapas de la administración de Riesgos.- Las entidades deben diseñar e implementar una gestión de riesgo de conducta de mercado, que como mínimo incluya las siguientes etapas:

1) Identificación: Es la etapa inicial mediante la cual las entidades deben identificar los riesgos inherentes a la conducta del mercado, tomando en cuenta los factores y criterios de riesgo, los cuales pueden desagregarse en función de las características, particularidades y circunstancias de la entidad. Desde la perspectiva de administración de riesgos, se trata de identificar el qué, por qué y cómo pueden presentarse los eventos de riesgos, cuáles son las causas y por qué se generan.

2) Evaluación o Medición: Proceso mediante el cual las entidades deben evaluar de forma cualitativa y/o cuantitativa la probabilidad de ocurrencia y el impacto ocasionado en el caso de materializarse los riesgos asociados, teniendo en cuenta los riesgos inherentes identificados. La combinación entre los niveles de probabilidad e impacto permitirá a las entidades obtener los niveles estimados de riesgo que se muestran a través de las matrices de riesgo.

3) Control: El objetivo de esta etapa es establecer controles para el tratamiento de los riesgos inherentes, es decir, buscar la reducción del impacto y de la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo, para su mitigación, para lo cual las entidades deberán:

- a) Contar con un conjunto de indicadores de control que evalúan la eficacia de los controles internos inventariados. Cada indicador se asigna a un responsable de definir el umbral de tolerancia y las medidas de mitigación que deben aplicarse en caso de que se exceda dicho umbral; y,
- b) Revisar y analizar los incidentes.

4) Monitoreo: Para el monitoreo, las entidades deben:

- a) Realizar un seguimiento que facilite la identificación de fallas, deficiencias o inconsistencias;
- b) Asegurar el funcionamiento efectivo y eficiente de los controles establecidos; y,
- c) Dar seguimiento y comparar el riesgo inherente y residual.

5) Comunicación: Las entidades deben establecer mecanismos eficientes para la comunicación de este tipo de riesgo junto con las medidas implementadas para mitigar posibles pérdidas.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá requerir en cualquier momento, a las entidades toda la información que considere necesaria para verificar el cumplimiento de la presente norma.

SEGUNDA.- El auditor interno de la entidad evaluará de manera anual el cumplimiento de la presente norma.

TERCERA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente resolución serán absueltos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- Las entidades implementaran la presente norma en los siguientes plazos:

Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1 y 2 y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda: 12 meses.

Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3: 18 meses.



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

Publíquese en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 11 de abril de 2023.

DIEGO ALEXIS ALDAZ CAIZA
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO SUBROGANTE