RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INFMR-INSEPS-INGINT-2026-0165

JUAN CARLOS AGUILERA CAJAS
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO

CONSIDERANDO:

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 primer inciso, ibidem, dispone 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 283 de la Carta Fundamental 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 ibidem, 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 311 del texto constitucional, dispone que: *"El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las*

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

iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria";

Que al tenor del numeral 1 del artículo 62, en concordancia con el inciso segundo e inciso final del artículo 74 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero corresponde a este Organismo de Control ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de dicho Código;

Que el numeral 7 del artículo 62 ejusdem, en estricta concordancia con la remisión normativa prevista en el inciso final del artículo 74 atribuye a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la competencia de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control; y vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, así como ejercer el control de 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 de la norma ut supra, en armonía con la facultad habilitante contenida en el inciso final del artículo 74, determina que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 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 citado 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 los artículos 152, 152.1, 152.2, 153, 155.1, 156 y 158.1 ibidem, reconocen y garantizan los derechos de los usuarios y clientes del sistema financiero nacional a recibir información precisa, veraz y no engañosa sobre los servicios financieros

y no financieros; a elegir libremente productos y servicios financieros; a la protección de sus derechos; a presentar reclamos y peticiones; y, a recibir respuestas motivadas dentro de los términos previstos en la ley. Asimismo establecen la obligación de las entidades financieras de prestar servicios eficientes, oportunos y transparentes, atender y responder los reclamos formulados por los usuarios y proporcionar la información requerida por los organismos de control, correspondiendo a las superintendencias, la vigilancia, control y protección de tales derechos;

Que el artículo 157 del Código antes referido, reconoce expresamente el derecho de los usuarios financieros a presentar sus quejas o reclamos directamente ante la propia entidad del sistema financiero popular y solidario, como mecanismo para poner en su conocimiento posibles vulneraciones de sus derechos y procurar su atención y solución; esta facultad se ejerce sin perjuicio de que, de persistir la afectación o cuando corresponda, el usuario pueda acudir a las demás vías administrativas, judiciales o constitucionales previstas en el ordenamiento jurídico, con el objeto de obtener la restitución de sus derechos y, de ser procedente, la correspondiente reparación por los daños y perjuicios ocasionados;

Que el artículo 163 del Libro I ejusdem establece que el sector financiero popular y solidario está compuesto, entre otras entidades, por las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas comunales y cajas de ahorro, las cuales se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Financiera;

Que el artículo 251 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, primer Libro, dispone: *"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 (...)";

Que el inciso primero del artículo 280 del Código invocado establece que los organismos de control 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; y que dichos organismos deben mantener los principios de independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia; así como que esta supervisión debe permitir determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la

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

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 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;

Que el artículo 458 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que las entidades asociativas o solidarias, cajas comunales y cajas de ahorro son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios, cuentan con su propia estructura de gobierno, administración, representación, autocontrol y rendición de cuentas y se inscriben en el registro correspondiente;

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 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 el Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria determina en los artículos 90 y 91, lo siguiente: "*Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales.- Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.- Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.*"; y, "*Art. 91.- Cajas de ahorro.- Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito*";

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

Que mediante Resolución Nro. JPRF-F-2025-0154, de 20 de mayo de 2025, la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria sustituyó integralmente la *"Norma General para Cajas Comunales y Cajas de Ahorro"*, contenida en la Sección XVI del Capítulo XXXVI: *"Sector Financiero Popular y Solidario"*, Título II: *"Sistema Financiero Nacional"*, Libro I: *"Sistema Monetario y Financiero"* de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; en cuyos artículos 309, 311 y 316.2 establece: *"Art. 309.- Naturaleza.- Las cajas son entidades financieras de la economía popular y solidaria que se forman de manera voluntaria por socios que tienen un vínculo común verificable, con sus aportes económicos en calidad de ahorros, y que, sin poder captar fondos de terceros, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, rendición de cuentas, y se registrarán en el catastro correspondiente. Por las características asociativas de estas cajas, no constituyen capital social"*; "*Art. 311.- Estructura interna.- Las cajas comunales y cajas de ahorro contarán, al menos, con un órgano de gobierno que será su máxima autoridad y estará integrado por todos los socios; un órgano directivo; un órgano de control; y, un representante legal. La integración, nombramiento, atribuciones y deberes de estos órganos internos y representante legal, se determinarán en la normativa interna y el estatuto social"*; y, "*Art. 316.2.- Control y reporte de información.- De conformidad con la Ley, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el órgano competente para ejercer el control de las cajas comunales y cajas de ahorro.- Las cajas comunales y cajas de ahorro deberán remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los reportes y estructuras de información con la periodicidad que esta defina*";

Que el artículo 4 de la 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, contenida en la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2023-0164 de 11 de abril de 2023 establece que la adecuada gestión de reclamos es un componente fundamental de los lineamientos de conducta de mercado;

Que mediante Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INSEPS-INGINT-2026-0107, de 02 de julio de 2026, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expidió la "*Norma de Control para la Gestión y Atención de Reclamos y Quejas en el Sector Financiero Popular y Solidario*", mediante la cual se establecen disposiciones para la recepción, registro, seguimiento y atención de los reclamos y quejas presentados por los socios, clientes y usuarios de las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda;

Que resulta necesario incorporar expresamente a las cajas comunales y cajas de ahorro dentro del ámbito de dicha norma, con la finalidad de garantizar a sus socios mecanismos adecuados para la presentación y atención de reclamos y quejas, fortalecer la protección de sus derechos, la seguridad jurídica y el ejercicio efectivo

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

de las facultades de supervisión y control conferidas a este Organismo de Control;

Que se determinó la pertinencia de eliminar la obligación de difusión de estadísticas prevista en el artículo 18 de la "*Norma de Control para la Gestión y Atención de Reclamos y Quejas en el Sector Financiero Popular y Solidario*" emitida con Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INSEPS-INGINT-2026-0107 de 02 de julio de 2026, por cuanto dicha disposición mantiene relación directa con el esquema de reporte de información de las entidades a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y, considerando que la gestión y atención de reclamos debe priorizar los procesos y controles relacionados con su recepción, tratamiento y respuesta, las obligaciones impuestas a las entidades deben guardar correspondencia con su utilidad y necesidad para el cumplimiento de los objetivos de supervisión y control de este Organismo, sin que la eliminación de la referida disposición afecte el objeto y fines de la norma, las facultades de supervisión y control de la Superintendencia, ni los mecanismos establecidos para la gestión y atención de reclamos y quejas;

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. 1944 de 27 de octubre de 2026, el Intendente General de Desarrollo Organizacional, delegado de la señorita Superintendente de Economía Popular y Solidaria, nombró al señor Juan Carlos Aguilera Cajas, como Intendente General Técnico.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Reformar la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INSEPS-INGINT-2026-0107 de 02 de julio de 2026, que contiene la "NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO", en los siguientes términos:

Artículo 1.- Sustitúyase el artículo 2 por el siguiente texto:

> "**Artículo 2. Ámbito.-** Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito y a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda; así como, a las cajas comunales y cajas de ahorro, en el ámbito de sus actividades financieras y conforme al marco jurídico que las regula; en adelante denominadas individual o conjuntamente como "entidad" o "entidades". Del mismo modo, se extienden a los socios, clientes y usuarios vinculados con dichas entidades, de acuerdo con la naturaleza de estas".

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

Artículo 2.- Sustitúyase el literal b) del artículo 3 por el siguiente:

> **"b**. **Administradores:** Se consideran administradores a los miembros del Consejo de Administración y a los representantes legales de las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. En el caso de las cajas comunales y cajas de ahorro, se considerarán administradores a los miembros de su órgano directivo y a su representante legal."

Artículo 3.- Inclúyanse a continuación del literal g) del artículo 3, los literales h) e i):

> **"h. Caja comunal**: Son entidades integradas por personas naturales con un vínculo común y con capacidad legal para contratar y obligarse, que realizan sus actividades exclusivamente en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.
>
> **i. Caja de ahorro**: Son entidades integradas por personas naturales con capacidad legal para contratar y obligarse cuyo vínculo común es la pertenencia a un mismo gremio o institución; a un grupo de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito".

Artículo 4.- Sustitúyase el artículo 8, por el siguiente:

> **"Artículo 8. Del órgano de dirección.-** El Consejo de Administración u Órgano Directivo en el caso de las cajas comunales y cajas de ahorro, 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 5.- Sustitúyase el artículo 9, por el siguiente:

> **"Artículo 9. Del responsable de atención de reclamos.-** Las entidades deben 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 u Órgano Directivo, 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.
>
> Para las cajas comunales y cajas de ahorro, será ejercida por el representante legal o por la persona que designe el órgano de gobierno".

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

Artículo 6.- Suprímase el artículo 18.

Artículo 7.- Sustitúyase la Disposición General Cuarta por la siguiente:

"**CUARTA.- Régimen simplificado de gestión de reclamos para cajas comunales y cajas de ahorro**. Las cajas comunales y cajas de ahorro aplicarán las disposiciones de la presente norma mediante un régimen simplificado y proporcional a su naturaleza, estructura organizativa, tamaño y complejidad de sus operaciones.

Para tal efecto, deberán establecer mecanismos de recepción, registro, seguimiento, atención, respuesta y conservación de la información relacionada con los reclamos y quejas, mediante procedimientos sencillos y accesibles, que podrán implementarse a través de medios físicos y/o electrónicos, de acuerdo con su capacidad operativa.

La aplicación de este régimen no exigirá a las cajas comunales y cajas de ahorro la adopción de estructuras administrativas, infraestructura tecnológica o canales de atención propios de las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, siempre que los mecanismos implementados garanticen la trazabilidad de la gestión realizada, la atención oportuna de los reclamos y quejas, el cumplimiento de los plazos previstos en esta norma y la disponibilidad de la información para fines de supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria".

Artículo 8.- Incorpórese una Disposición General Quinta, con el siguiente texto:

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

Artículo 9.- Añádase como Disposición Transitoria Tercera la siguiente:

"TERCERA.- Las cajas comunales y cajas de ahorro contarán con un plazo de seis meses, contados a partir de la suscripción de la presente resolución reformatoria, para adecuar sus políticas, procedimientos y mecanismos de recepción, registro, seguimiento, atención y conservación de la información relacionada con los reclamos y quejas, de conformidad con el régimen aplicable a cada entidad y con lo previsto en esta norma.

Durante el período de adecuación, las cajas comunales y cajas de ahorro deberán garantizar la recepción y atención oportuna de los reclamos y quejas de sus socios, así como conservar un registro de las actuaciones realizadas que permita su trazabilidad".

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

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

Publíquese la presente resolución 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 los 28 días del mes de octubre de 2026.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JUAN CARLOS AGUILERA CAJAS

JUAN CARLOS AGUILERA CAJAS
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO

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