

RESOLUCIÓN No. SEPS-IGS-IGT-IGJ-INSEPS-INSESF-INGINT-2024-005

**FREDDY ALFONSO MONGE MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
SUBROGANTE**

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 numeral 23 del artículo 66 de la Constitución determina: *“Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo”;*

Que, el artículo 311 de la Carta Fundamental señala que el sector financiero popular y solidario se compone de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario 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, el numeral 1 del artículo 62, en concordancia con el inciso segundo del artículo 74 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, 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 Libro I del Código ut supra 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 control de la gestión de riesgo, y verificar la veracidad de la información que generan;

Que, el artículo 74 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley; que además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en el artículo 62, tales como: “(...) 7. *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 insitu, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, 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; (...)*

16. Proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual deberá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento, conforme las disposiciones normativas que deberá emitir para el efecto; (...)

La superintendencia, para el cumplimiento de estas funciones, podrá expedir todos los actos y contratos que fueren necesarios. Asimismo, 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, el artículo 152 del Código ejusdem determina: “*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. En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo.*

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 presionados, coaccionado o inducidos.

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 (...);

Que, los artículos 152.1 y 152.2 del Código Orgánico Monetario y Financiero,

establecen los principios de irrenunciabilidad, que son aquellos derechos de los usuarios y clientes del sistema financiero nacional, en relación con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos, sobre servicios financieros y no financieros, son irrenunciables; toda disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno; y, principio pro persona que señala que, en los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexas, 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 informaran 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 determina 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 Orgánico 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 cuerpo legal 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 confirma 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 de disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control.

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”;

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.

Las controversias o reclamos no resueltos ante la entidad financiera podrán ser interpuestos ante el organismo de control correspondiente, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren presentarse”;

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 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/o clientes;

- Que,** el artículo 442 del Código ejusdem, señala que las entidades del sector financiero popular y solidario, en todo lo no previsto específicamente para este sector en este Código, se regirán por lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria;
- 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 los mismos y su 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,** el artículo 151 de la Ley *ut supra*, 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,** mediante Resolución No. SEPS-IGS-IGT-IGJ-INSEPS-INSESF-INGINT-2024-002 de 30 de agosto de 2024, la señora Intendente General de Servicios e Inteligencia de la Información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, delegada a ese tiempo por la señora Superintendente de Economía Popular y Solidaria, expidió la *“NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”*;
- Que,** la Intendencia Nacional de Servicios de la Economía Popular y Solidaria de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, recomendó derogar en todas sus partes la Resolución No. SEPS-IGS-IGT-IGJ-INSEPS-INSESF-INGINT-2024-002 de 30 de agosto de 2024 que contiene la *“NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”*;
- Que,** en virtud de la Resolución Nro. CPCS-PLS-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 03 de septiembre de 2024; y,

Que, con acción de personal No. 2490 de 01 de noviembre de 2024, el Intendente General de Desarrollo Organizacional Encargado, delegado de la señorita Superintendente de Economía Popular y Solidaria nombró como Superintendente de Economía Popular y Solidaria Subrogante Economista Freddy Alfonso Monge.

En uso de sus atribuciones legales, resuelve:

ARTÍCULO ÚNICO.- Deróguese en todas sus partes la Resolución No. SEPS-IGS-IGT-IGJ-INSEPS-INSESF-INGINT-2024-002 de 30 de agosto de 2024, que contiene la *“NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”*, publicada en el publicada en el Registro Oficial – Suplemento No. 643 de 13 de septiembre de 2024.

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 los siete días del mes de noviembre de 2024.



FREDDY ALFONSO MONGE MUÑOZ
SUPERINTENDENTE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
SUBROGANTE