

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-18620-OFC

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

Asunto: Protección de usuarios financieros

SEÑORES REPRESENTANTES LEGALES
ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

De mi consideración:

Como es de su conocimiento el 11 de febrero de 2022, se promulgó en el Registro Oficial- Suplemento No. 1, la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados al respecto se debe indicar que el artículo 155.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece: “**Del derecho a la protección.** (Agregado por el Art. 10 de la Ley s/n, R.O. 1-S, 11-II-2022).- 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, especialmente en los siguientes casos: (...) 4. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las instituciones financieras, que atenten contra su privacidad, dignidad personal, familiar, honra o buena reputación (...)”.

Además el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, señala: “**Cobranza de Créditos.-** (Reformado por el num. 7 de la Disp. Reformatoria Primera de la Ley s/n, R.O. 1-S, 11-II-2022).- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, **por el proveedor o quien actúe en su nombre.**

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable.

Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes:

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-18620-OFC

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y;

b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes”

Con base en el marco normativo mencionado se recuerda a las entidades controladas la obligatoriedad de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JORGE ANDRES MONCAYO LARA
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO
27/06/2022 16:50:35



Jorge Andrés Moncayo Lara
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO