

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

Asunto: Disposiciones para la aplicación de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados

Sres (as). Representantes Legales

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

CAJAS CENTRALES

CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

CONAFIPS

De mi consideración:

Como es de su conocimiento mediante Registro Oficial Suplemento No. 1 de 11 de febrero de 2022, se expidió la *Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados*, misma que reforma entre otros cuerpos legales el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF).

Entre las principales reformas, se encuentran las siguientes relacionadas con los derechos de los usuarios financieros:

- En sujeción al art. 74 del COMF, que establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tendrá las funciones determinadas en el art. 62, consta la siguiente:

“30. Disponer a las entidades controladas que realicen estrictos controles sobre los servicios que brinden a través de la banca electrónica y demás canales electrónicos, e implementen las seguridades adecuadas y suficientes para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes.

Las instituciones financieras deberán poner en conocimiento de sus usuarios y/o clientes las medidas de seguridad que estos deberán aplicar con relación al uso de claves y contraseñas; (...)”

- *“Art. 152.-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.*

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

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. (...)"

- *“Art. 153.-Calidad de los servicios. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros, de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios y de los sistemas de atención y reparación. Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informaran (SIC) 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.”*
- *“Art. 155.1.-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, (...)"*

Las entidades del sistema financiero nacional deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando para los distintos productos y servicios que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia competente, para consulta de los usuarios o clientes.”

- *“Art. 158.1.- 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 (SIC) 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 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.

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

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.

(...)

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 a la entidad del sistema financiero que en el término de diez (10) días realice la devolución.”

- “Art. 158.3.-Restitución de oficio. *Las entidades del sistema financiero nacional deberán verificar la existencia de autorización expresa en todos los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros.*

En aquellos casos en que se verifique la existencia de la autorización, deberán enviar a la dirección electrónica o física señalada por los usuarios y/o clientes los respaldos de la aceptación previa y expresa por la prestación de servicios financieros y no financieros.

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

En caso de no contar con los respaldos antes señalados, deberán restituir de oficio, y aunque no exista un reclamo, los cargos o cobros realizados más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos o cobros, hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago, dentro del término máximo de treinta (30) días.

Las superintendencias deberán establecer la periodicidad para la restitución de oficio que deben realizar las entidades controladas, la cual deberá ser al menos una vez al año.

El prestador del servicio que no entregare la autorización expresa a la entidad financiera estará obligado a devolverle los montos que ésta hubiera pagado al usuario y/o cliente.”

- “Art. 158.4.-Obligación de notificar. *Las entidades del sistema financiero nacional notificarán a sus usuarios y/o clientes, de acuerdo con los medios de contacto registrados por estos, los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros efectuados a sus cuentas o tarjetas cada vez que se realicen. La información del cargo o cobro será clara y entendible, sin el uso de siglas, símbolos o palabras cortadas.*

Adicionalmente, deberá constar en esta notificación un canal mediante el cual el cliente pueda suspender o reportar que no autorizó dicho cargo o cobro, en caso de ser necesario. El canal deberá ser de fácil acceso y no podrá retardar la suspensión o el reporte solicitado por el usuario y/o cliente.”

- “Art. 246.-Información al usuario financiero. *Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los usuarios financieros, (...)*

Para quienes no hayan señalado un correo electrónico, se deberá remitir un ejemplar del documento físico del contrato del producto o servicio que comprometen el cargo o cobro en la institución financiera nacional, a la dirección física señalada por el cliente, el cual requerirá la firma del usuario y/o cliente.”

- “Art. 247.-Cargos por servicios financieros. *Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargos por servicios financieros que hayan sido aceptadas de manera previa, voluntaria, inequívoca y expresa en soporte físico, digital, electrónico o telemático.*

Las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, ni podrán

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

establecer cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario y/o cliente juntamente con los intereses que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.”

- “Art. 248.-Cargos por servicios no financieros. Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargo o cobro por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto, y únicamente si cuentan con la aceptación voluntaria, previa, expresa, clara e inequívoca, del usuario y/o cliente.

La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la ley, inclusive telemático o telefónico; además, no dejará dudas respecto de su alcance y deberá referirse al menos a los elementos esenciales del servicio no financiero, la autorización del cargo o cobro, su monto y periodicidad. (...)

- “Art. 251.-Atención al cliente. **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.”

- “Art. 252.-Contratos de adhesión. Los servicios financieros solo podrán ser prestados previa suscripción de un contrato de adhesión cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control.

Los contratos no incluirán aquellas cláusulas prohibidas por la legislación. Toda estipulación en contrario o aquellas cláusulas que impliquen renuncia o disminución de un derecho del usuario financiero reconocido por la ley, serán nulas de pleno derecho.

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

Cuando un servicio financiero tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el usuario y/o cliente. No se podrá obligar al usuario y/o cliente a dar por terminado el contrato del servicio de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de contratarlo.” (énfasis agregado)

En función de los artículos antes citados, esta Superintendencia dispone a las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), en adelante “las entidades”, lo siguiente:

■ Servicios digitales

Las entidades que oferten servicios digitales, deberán establecer estrictos controles en sus canales digitales o electrónicos, implementando seguridades adecuadas y suficientes para precautelar los recursos de sus socios, clientes y/o usuarios, de conformidad con la normativa emitida por este Organismo de Control sobre el tema.

Al menos de forma trimestral y a través de los diferentes canales que dispongan, deberán poner en conocimiento de sus socios, clientes y/o usuarios las medidas de seguridad que estos deberán aplicar con relación a su usuario, claves, contraseñas y demás información personal; así como, las medidas de precaución que deben tener con el uso de sus tarjetas de débito y/o de crédito.

■ Servicios financieros

Las entidades deben proporcionar información completa, precisa, y no engañoso a sus socios, clientes y/o usuarios con relación a las características de sus productos y servicios financieros ofertados, que al menos contenga su descripción, beneficios, costos, tarifas y periodicidad de cobro. Las entidades se abstendrán de presionar, coaccionar o inducir a sus socios, clientes y/o usuarios a la contratación de los mismos, sin que esto implique que la entidad se vea limitada de alguna forma en la promoción de sus productos y servicios financieros.

Los productos y servicios financieros podrán ser contratados y aceptados por los socios, clientes y/o usuarios bajo las diferentes modalidades previstas en la Ley, una vez contratados la entidad remitirá en el plazo máximo de 5 días, una copia del contrato del producto o servicio financiero contratado a la información de contacto del socio y/o cliente; en caso de que solo exista información del domicilio, le hará llegar los documentos de forma física y

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

mantendrá fe de su entrega recepción. Los servicios financieros que cuenten con renovación automática, deberá ser comunicada con 15 días de anticipación a su renovación a los socios y/o clientes, por cualquier medio disponible para el efecto.

Las entidades deberán informar de forma permanente a sus socios, clientes y/o usuarios sobre los servicios financieros ofertados y sus tarifas, por lo cual deberán publicarlos en sus páginas web institucionales, así como estar disponibles y de fácil acceso a la ciudadanía en todas las agencias, sucursales y oficina matriz de la entidad; adicionalmente, las entidades deberán mantener permanentemente en sus páginas web institucionales los modelos de contratos de sus productos y servicios financieros actualmente ofertados. La información publicada debe encontrarse en todo momento actualizada.

■ **Servicios no financieros**

Las entidades no podrán promocionar ni comercializar este tipo de servicios de conformidad con el Capítulo LIV: “Usuarios Financieros”, del Título II: “Sistema Financiero Nacional”, del Libro I: “Sistema Monetario y Financiero”, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; su promoción y comercialización estará a cargo del proveedor o prestador del mismo, las entidades se limitarán a informar al socio, cliente y/o usuario sobre el proceso de cobro o cargo; y, a verificar que el socio, cliente y/o usuario, por cualquier medio legal, aceptó de forma expresa el servicio no financiero y el cobro del mismo.

■ **Tratamiento de quejas y reclamos**

Las entidades establecerán canales digitales, electrónicos y físicos para la recepción de quejas y reclamos por parte de sus socios, clientes y usuarios, así mismo desarrollarán procesos y procedimientos para su atención oportuna, designarán y capacitarán al personal encargado de su tramitación y resolverán las mismas de manera motivada, sustentada y con firma de responsabilidad.

La respuesta al socio, cliente y/o usuario emitida por la entidad se ajustará dentro de los plazos establecidos en la Ley; y, obligatoriamente debe contener el derecho que le asiste al socio, cliente y/o usuario a interponer su queja o reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en caso de que no se encuentre conforme con el pronunciamiento de la entidad.

■ **Restitución de oficio**

Las entidades deberán establecer mecanismos que le permitan mantener y verificar la autorización dada por sus socios, clientes y/o usuarios para el cobro de servicios financieros y no financieros.

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC

Quito, D.M., 7 de julio de 2022

Las entidades deberán verificar los cobros y pagos por servicios financieros y no financieros realizados por el periodo comprendido entre el 01 de octubre del año inmediato anterior y el 30 de septiembre del ejercicio económico actual y contrastar con las autorizaciones otorgadas por sus socios y/o clientes para el mismo periodo. Los cobros y pagos realizados que no cuenten con la respectiva autorización deberán ser devueltos o acreditados a las respectivas cuentas a la vista que mantenga el socio y/o cliente incluyendo los intereses que se generen desde la fecha de cobro hasta la fecha de restitución.

La restitución de oficio de los valores cobrados sin contar con la respectiva autorización, se la realizará hasta el 31 de octubre de cada año.

■ Notificaciones

Las entidades notificarán a sus socios y/o clientes, de acuerdo con los medios de contacto registrados por éstos, los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros efectuados, así como también, los consumos o pagos realizados en contra de sus cuentas o tarjetas cada vez que se realicen. La información del cargo o cobro por servicios financieros y no financieros será clara y entendible, sin el uso de siglas, símbolos o palabras cortadas.

Adicionalmente, deberá constar en esta notificación un canal mediante el cual el socio o cliente pueda suspender o reportar que no autorizó dicho cargo o cobro, en caso de ser necesario. El canal deberá ser de fácil acceso y no podrá retardar la suspensión o el reporte solicitado por el usuario y/o cliente.

Las disposiciones contenidas en el presente oficio son de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades sujetas al control de esta Superintendencia.

Atentamente,

Jorge Andrés Moncayo Lara
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO