

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2023-02208**

**ANTONIETA GUADALUPE CABEZAS ENRÍQUEZ  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador determina que los derechos de los ciudadanos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; las cuales garantizarán su cumplimiento; y que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución;

Que el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas, entre otros, los derechos a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva; a la libertad de contratación; a la protección de datos de carácter personal; a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas, a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República establece 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 227 de la Constitución de la República dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que el artículo 309 ibídem, establece que 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;

Que el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que la Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico y de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional;

Que el numeral 1 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que la Superintendencia de Bancos tiene como función ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Qui', 'KV', and 'AB'.*

Que el numeral 7 del mismo artículo señala que la Superintendencia de Bancos debe 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, 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;

Que el numeral 16, del artículo 62, ibidem, establece que la Superintendencia de Bancos debe 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;

Que el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que la Superintendencia, para el cumplimiento de estas funciones, podrá expedir todos los actos y contratos que fueren necesarios y 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 Monetaria y Financiera;

Que el artículo 71 del Código Orgánico ibidem dispone que la Superintendencia de Bancos, para la formación y expresión de su voluntad política y administrativa, no requiere del concurso de un ente distinto ni de la aprobación de sus actos por otros órganos o instituciones del Estado;

Que el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que 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;

Que respecto a los derechos de los usuarios financieros, el artículo 157 del Código ibidem dispone que 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;

Que en el Registro Oficial Suplemento Nro. 1 de 11 de febrero de 2022, se publicó la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, se reformó el Código Orgánico Monetario y Financiero en función de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de todos los usuarios financieros;

Que mediante Memorando Nro. SB-DNAE-2023-0524-M de 31 de agosto de 2023, el Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano y el Intendente Regional de Cuenca remiten a la Intendencia Nacional Jurídica la propuesta de reforma al Capítulo III "De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social" y al Capítulo V "De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos"; del título XIII "De los usuarios financieros", Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado" de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, a fin de dar

*(Handwritten signature and initials)*

Cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos que introdujo reformas al Código Orgánico Monetario y Financiero, mediante la incorporación de las disposiciones relativas a: desincentivar las prácticas fraudulentas y prohibidas; sobre el proceso de restitución de oficio para el caso de cargos o pagos por servicios no financieros no autorizados por el cliente; la gratuidad de los servicios de atención al cliente financiero; y, la motivación con responsabilidad en las decisiones de las instituciones financieras que atienden reclamos;

Que a través del Memorando Nro. SB-INJ-2023-1029-M de 22 de septiembre de 2023, la Intendencia Nacional Jurídica presenta el informe jurídico pertinente en el que recomienda reformar los Capítulos III y V, del Título XIII "De los usuarios financieros", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos;

Que con fundamento en los considerandos precedentes y debido a las reformas a las que fue sometido el Código Orgánico Monetario y Financiero, específicamente las determinadas en los artículos 158.1, 158.3 y 251, es pertinente que estas disposiciones sean recogidas y acopladas armónicamente a las normas de control que ha emitido este organismo de control, en aras de garantizar el acceso efectivo a los servicios públicos y de garantizar los derechos consagrados en la Constitución de la República y la ley de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control;

Que, mediante Memorando Nro. SB-IG-2023-0561-M de 18 de octubre de 2023, la Intendencia General, presentó a la Superintendente de Bancos el proyecto de resolución recomendando su suscripción; y,

En uso de sus atribuciones legales,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.-** En el Capítulo III.- "De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social", del Título XIII "De los usuarios financieros", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, realizar las siguientes reformas

Inclúyase en el artículo 1, luego de la frase "*garantizar la inclusión financiera*", lo siguiente: "*además de prevenir prácticas fraudulentas y/o prohibidas.*"

Inclúyase en la letra d, del artículo 17, luego de la frase "*recibir atención y respuestas motivadas*", lo siguiente "*ambos con firma de responsabilidad*" (...)."

Sustitúyase en el segundo inciso del artículo 20, la frase "*sesenta (60)*", por lo siguiente: "*cuarenta (40)*".

Es  




Inclúyase en el artículo 21, como numeral II) "*Cuando no exista autorización expresa del cliente para los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros*"; y, renumérese los restantes.

**ARTÍCULO 2.-** En el Capítulo V.- "De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos", del Título XIII "De los usuarios financieros", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, realizar las siguientes reformas:

Sustitúyase el artículo 9 vigente por el siguiente:

**"Artículo 9.- Restitución de oficio.** *La entidad financiera, comprobará que los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros cuenten con la autorización previa y expresa de sus clientes.*

*Las entidades financieras de los sectores público y privado deberán mantener políticas, procesos y procedimientos para efectuar los controles y la verificación periódica de la existencia de la autorización expresa de sus clientes para todos los cobros realizados con cargo a sus cuentas y tarjetas por servicios financieros.*

*Para el caso de servicios no financieros, las entidades controladas deberán mantener políticas, procesos y procedimientos con la finalidad de verificar periódicamente que las empresas prestadoras de servicios no financieros posean la autorización expresa de los clientes para realizar el cobro del servicio con debito a cuentas o tarjetas de sus clientes.*

*En caso de no existir dicha autorización, la entidad financiera dentro del término de cinco (5) días, contados a partir de haber recibido la información, aunque no exista reclamo, procederá y sin otro requisito con la restitución de oficio de los valores debitados, 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, vigente a la fecha de pago.*

*La entidad financiera notificará al cliente sobre la restitución de oficio por concepto de cargos o cobros no autorizados, a la dirección electrónica o física registrada.*

*El prestador del servicio que no entregue la autorización expresa a la entidad financiera estará obligado a devolver los montos que la entidad hubiera pagado al usuario y/o cliente.*

*Las entidades financieras de manera semestral informarán a la Superintendencia de Bancos sobre los procesos de restitución de oficio, que detallará la fecha de restitución, el monto total del débito, número de débito(s) realizado(s), el monto total de acreditación, tasa de interés utilizada para el cálculo de los intereses; y, el nombre del prestador del servicio.*

Sustitúyase el artículo 14 vigente por el siguiente:

**"Artículo 14.-** *En caso de reclamos en los que se llegue a determinar que no exista la autorización expresa y previa para cargos o cobros realizados por servicios financieros y no*



*(Cin)*  
*[Handwritten signatures and initials]*

*financieros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, la entidad procederá sin más trámite con la restitución de la totalidad del monto, más los intereses determinados en la Ley, valor que deberá ser acreditado en el término de tres (3) días de presentado el reclamo, lo cual deberá ser notificado al cliente e informado a la Superintendencia de Bancos, dentro del mismo término.*

Inclúyase como Disposición General Tercera, Cuarta y Quinta las siguientes y renumere las restantes:

*"DISPOSICIÓN GENERAL TERCERA.- Por solicitud expresa del cliente las entidades controladas, deberán suspender los cargos por servicios no financieros y/o cargos de seguros, los cuales deberán ser notificados por la entidad financiera a la o las empresa prestadoras, y al usuario financiero.*

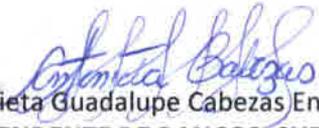
*"DISPOSICIÓN GENERAL CUARTA.- Las entidades financieras deberán mantener en los contratos firmados con las empresas prestadoras de servicios no financieros y empresas de seguros, una cláusula que incluya la obligación de mantener y custodiar la autorización expresa de sus clientes respecto de los servicios contratados."*

*DISPOSICIÓN GENERAL QUINTA.- Las políticas, procesos y procedimientos para la aplicación de la presente norma, deberán ser aprobados por el Directorio de la entidad controlada, en un plazo de sesenta ( 60) días contados a partir de la vigencia de la presente reforma.*

**DISPOSICIÓN GENERAL.** - Los casos de duda serán atendidos por la Superintendencia de Bancos.

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

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, a los 27 días del mes de octubre del año 2023.



Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE**

**LO CERTIFICO.** - Quito, Distrito Metropolitano, a los 27 días del mes de octubre del año 2023.



Dr. Luis Felipe Aguilar Feijóo  
**SECRETARIO GENERAL**

