

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2022-1227**

**ROSA MATILDE GUERRERO MURGUEYTIO**  
**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 inciso primero del artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador 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, para tal efecto, actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano, y que sus facultades específicas y áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley;

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 314 de la Constitución de la República dispone que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece como finalidad de la Superintendencia de Bancos 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 se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que el numeral 16 del artículo 62 del mencionado cuerpo legal establece como función de la Superintendencia de Bancos proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control;

Que el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, 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 numeral 3 del artículo 69, del Código Orgánico Monetario y Financiero establece entre las funciones de la Superintendente de Bancos la de "(...) *dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes (...)*";

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;

Que los artículos 152.1, 152.2, 153 y 158.2 de la norma *Ibidem*, disponen:

**"ARTÍCULO 152.1.- Irrenunciabilidad.** *Los 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."*

**"ARTÍCULO 152.2.- Principio propersona.** *En los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexa, las entidades sujetas a su ámbito de aplicación resolverán velando por los derechos de los usuarios y/o clientes."*

**"ARTÍCULO 153.-** *Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán 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."*

**"ARTÍCULO 158.2.- Carga de la prueba.** *Las entidades del sistema financiero nacional deberán probar, por cualquier forma reconocida por la Ley, que para la realización del cargo o cobro por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, contaban con la aceptación previa y expresa de sus clientes."*

*En caso de que los usuarios y/o clientes soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo y el plazo estará a lo dispuesto por la ley relacionada a la protección de datos."*

Que el artículo 154 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados;

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

Que mediante memorando Nro. SB-DNAE-2022-0353-M de 20 de junio de 2022, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, adjunta su informe técnico Nro. SB-DNAE- 2022-0016-I de 20 de junio de 2022, en el que recomienda reformar 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;

Que mediante memorando Nro. SB-INJ-2022-0764-M de 30 de junio de 2022, la Intendencia Nacional Jurídica presentó el informe jurídico pertinente;

Que con fundamentos en los considerandos precedentes y debido a las reformas a las que fue sometido el Código Orgánico Monetario y Financiero, 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 No. SB-IG-2022-0274-M de 13 de julio de 2022, la Intendencia General, presentó a la Superintendente de Bancos el proyecto de resolución recomendando su suscripción; y,

En uso de sus atribuciones legales,

#### RESUELVE:

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:

**ARTÍCULO 1.-** En el literal m) del artículo 4, al final, elimínese: “(...) aun cuando sus titulares lo hicieran por su propia voluntad y que, en caso de producirse de manera expresa, se considerará no escrita y se entenderá nula;”; y, sustitúyase por lo siguiente: “en los términos previstos en la Ley”.

**ARTÍCULO 2.-** Sustituir el artículo 6 por lo siguiente:

***“ARTÍCULO 6.- Irrenunciabilidad de derechos.- “Los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, en relación con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos de conformidad con la ley, sobre servicios financieros y no financieros; y sobre beneficios de la seguridad social, son irrenunciables.”***

**ARTÍCULO 3.-** Sustituir el artículo 10 por lo siguiente:

***“ARTÍCULO 10.- In dubio pro usuario.- En los casos caso de duda respecto del alcance de la aplicación de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativa conexa, estas se interpretarán y aplicarán en el sentido más favorable a los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, velando por los derechos de los mismos.***

*De igual forma, en caso de duda en la aplicación de condiciones y estipulaciones de los contratos y otros instrumentos de formalización de la relación contractual entre consumidor financiero y/o beneficiario y la entidad controlada, se las deberá interpretar y entender en el sentido más favorable para los primeros."*

**ARTÍCULO 4.-** Agréguese en el artículo 17, letra m, inciso i) después de la palabra eficiente la palabra ", transparente".

**ARTÍCULO 5.-** Agréguese a continuación del artículo 17, el siguiente artículo; y, renumérese los restantes:

*"Artículo 18.- En caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario presente un reclamo o queja ante la entidad controlada, respecto del cargo o cobro por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, la carga de la prueba le corresponderá a esta última.*

*Si los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo y el plazo estará a lo dispuesto por la ley relacionada a la protección de datos."*

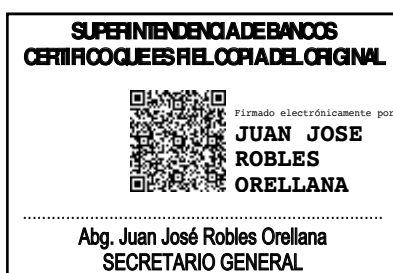
**DISPOSICIÓN GENERAL.-** Los casos de duda serán atendidos por la Superintendencia de Bancos.

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

**COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, a los 13 días del mes de julio del año 2022.

Rosa Matilde Guerrero Murgueytio  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE**

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, a los 13 días del mes de julio del año 2022.



Abg. Juan José Robles Orellana  
**SECRETARIO GENERAL, ENCARGADO**