



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

CARRERA DE DERECHO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA
REPÚBLICA**

TEMA:

**VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
BANCARIOS.**

TUTOR

MSC. AB. RICHARD PROAÑO MOSQUERA

AUTOR

KARINA MARIUXI GIRON JARAMILLO

GUAYAQUIL, 2020

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Vulneración De Los Derechos De Los Consumidores En La Contratación De Servicios Bancarios	
AUTOR/ES: Karina Mariuxi Girón Jaramillo	REVISORES O TUTORES: MSC. AB. Richard Proaño Mosquera
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Abogado De Los Tribunales Y Juzgados De La República.
FACULTAD: CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO	CARRERA: DERECHO
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2020	N. DE PAGS: 103
ÁREAS TEMÁTICAS: DERECHO	
PALABRAS CLAVE: Contrato, Consumidor, Constitución, Instituciones financieras	
RESUMEN: En esta investigación se propone hacer un estudio sobre los contratos de adhesión entre el consumidor financiero y las entidades financieras, se hace un análisis para determinar si estos contratos vulneran los derechos de los clientes financieros, observando las distintas modalidades de contratación en la Banca Privada. Se revisará en los distintos productos financieros, los diferentes modos de contratación entre el cliente financiero y el sector financiero privado, además verificar si estos incumplen con el derecho	

a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información clara, precisa y no engañosa sobre su contenido y características El presente artículo se desarrolla en cuatro capítulos: en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema así como los objetivos principales y objetivos específicos, formulación, sistematización, justificación, delimitación del problema y las variables independiente y dependiente; en el segundo capítulo se muestra el marco conceptual, legal y teórico sobre los derechos de los usuarios del sistema financiero cliente, en el tercer capítulo se analizara los contratos para la obtención de servicios y productos financieros, así como las distintas modalidades y en el cuarto capítulo se establece las recomendaciones, propuestas y conclusiones.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: KARINAMARIUXI GIRÓN JARAMILLO	Teléfono: 0980098861	E-mail: karinagironjaramillo@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Decana MG. LCDA. Patricia Jurado Ávila Teléfono: 2596500 Ext. 249 Decano Ext.233 E-mail: pjuradoa@ulvr.edu.ec Director de la carrera de Derecho: MSC. Carlos Pérez Leyva E-mail: cperezl@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADEMICO

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 09-sept.-2020 12:42 -05
 Identificador: 1382960619
 Número de palabras: 15955
 Entregado: 1

VERSIÓN FINAL Por Karina Giron

Índice de similitud	Similitud según fuente
7%	Internet Sources: 6% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 1%

< 1% match () http://www.auditohademocratica.org/odfs/1-ev_ACCESO_INFORMACION.pdf
< 1% match (Internet desde 01-jul.-2017) http://levelynaponte6290.blogspot.com/2011/01/capacitacion-juridica-virtual-las.html
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-dic.-2018) Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia on 2018-12-17
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 12-oct.-2019) Submitted to Universidad Cuauhtemoc on 2019-10-12
< 1% match (Internet desde 06-nov.-2003) http://www.cnby.gob.mx/recursos/Motivos%20Ev%20CIBV.pdf
< 1% match (Internet desde 09-sept.-2020) https://blog.smartbusinesscorp.com.mx/2017/10/11/estrategia-educacion-financiera/
< 1% match (Internet desde 25-nov.-2003) http://www.parlamento.gub.uv/Codigos/CodigosCivil/1986/4P1T1.htm
< 1% match (Internet desde 05-may.-2014) http://www.gianimorandi.it/Prof/SERT/REPORT%20MultiProblematic%C3%A0%20-%203%20Studio%20Pilota.pdf
< 1% match (Internet desde 07-mar.-2019) http://www.fincsa.ec/files/2014/10/MEMORIA-2017.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 27-ago.-2018) Submitted to University of Applied Sciences Berlin on 2018-08-27
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-jul.-2019) Submitted to Alfat Universidades on 2019-07-29
< 1% match (Internet desde 13-nov.-2014) http://www.cultura-sorda.eu/resources/Macias-Alonso_Desarrollo-educativo-Sordos-Mexico-2010.pdf
< 1% match (Internet desde 03-jun.-2008) http://www.tvloogcuador.com/?m=200606
< 1% match (Internet desde 21-ene.-2013) http://www.calameo.com/books/0014562912e6f78ea40c5
< 1% match (Internet desde 17-oct.-2010) http://www.ausbanc.es/internacional/ternadas/AusbancInternacional/QueEsLaDeclaracion.htm
< 1% match (Internet desde 17-jul.-2020) http://repositorio.uca.edu.ec/bitstream/handle/22000/10125/TesisAbogado-LuisEstebanLuceroVillarreal.pdf;sequence=1
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-abr.-2016) Submitted to Unidad Educativa Latorr Covima on 2016-04-21
< 1% match (Internet desde 18-nov.-2005) http://www.abcmédicus.com/articulo/4/322/pagina/3/consentimiento_informado_cirugia.html
< 1% match (Internet desde 02-may.-2003) http://www.garciasayan.com.pe/legal/BOL-200301.pdf
< 1% match (Internet desde 15-oct.-2019) http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8732/1/FICS-DE-759.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-abr.-2016) Submitted to Unidad Educativa Latorr Covima on 2016-04-22
< 1% match (Internet desde 16-oct.-2006) http://www.unistadsl.org/Sections/DITC/COMPAL/docs/Informes%20de%20Consumidor/Informe%20Hicariaoua%20PROTECCION%20CONSO
< 1% match (Internet desde 30-jun.-2009) http://www.interseuro.com.uz/downloads/Memoria_2004.pdf
< 1% match (Internet desde 20-ago.-2020) https://miquelaanchazherandez.wordpress.com/
< 1% match (Internet desde 14-dic.-2017) http://theibfr.com/ARCHIVE/ISSN-1941-9589-V9-N2-2014.pdf

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS**, presentado por el estudiante **KARINA MARIUXI GIRÓN JARAMILLO** como requisito previo, para optar al Título de **ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA**, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



MSC. AB. RICHARD PROAÑO MOSQUERA

C.C. 0910756121

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresada **KARINA MARIUXI GIRON JARAMILLO**, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS**, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declara, como producto de la investigación realizada

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica **VICENTE ROCAFUERTE** de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

AUTOR:



Firma:

Karina Mariuxi Girón Jaramillo

C.C. 0915475982

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi alma mater por haberme permitido formarme en sus aulas, compartiendo ilusiones, anhelos, constancia, dedicación y esfuerzo para alcanzar un sueño.

Así también mi agradecimiento a mis compañeros de aula y a todos los profesores que supieron dar consejos útiles para alcanzar la culminación de esta carrera.

A las instituciones y funcionarios que ayudaron para la culminación de mi trabajo de investigación

DEDICATORIA

A quienes fueron inspiración y admiración y me dieron todo el ánimo para llegar a terminar esta etapa, en especial a mi esposo y a mis hijas Ivette y Lizbeth

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se propone hacer un estudio los contratos de adhesión entre el consumidor financiero y los Bancos, se hace un análisis para determinar si estos contratos vulneran los derechos de los clientes financieros, observando las distintas modalidades de contratación en la Banca Privada.

Se revisará en los distintos productos financieros, los diferentes modos de contratación entre el cliente financiero y la Banca Privada, además verificar si estos incumplen con el 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

El presente artículo se desarrolla en cuatro capítulos: en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema así como los objetivos principales y específicos; en el segundo capítulo se muestra el marco conceptual, legal y teórico de los derechos del cliente, en el tercer capítulo se analizara los contratos para la obtención de servicios y productos financieros, así como las distintas modalidades y en el cuarto capítulo se establece las recomendaciones, propuestas y conclusiones.

Palabras Claves.- Contrato, Constitución, Consumidor, Instituciones Financieras.

ABSTRACT

Summary, this research proposes to study the accession contracts between the financial consumer and the Banks, conducting an analysis to determine whether these contracts infringe the rights of financial clients, observing the different modalities of contracting in Private Banking.

It will be reviewed in the different financial products, the different modes of contracting between the financial client and Private Banking, as well as verifying whether these are in breach with the right to dispose estate and services of the highest quality and choose them with freedom, as well as accurate information and not misleading about their content and characteristics

This article develops in four chapters: in the first chapter presents the problem statement as well as the main and specific objectives; in the second chapter shows the conceptual framework, legal and theoretical of the clients' rights, in the third chapter it will be analyzed the contracts to obtain financial services and products, as well as the different modalities and in the fourth chapter the recommendations are established, proposals and conclusion.

Keywords. - Contract, Constitution, Consumer, Financial Institutions.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA.....	ii
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADEMICO	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	v
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Tema:.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.4. Sistematización del Problema	4
1.5. Objetivos de la Investigación.....	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	4
1.6. Justificación.....	5
1.7. Delimitación del Problema.....	5
1.7.1. Delimitación Temporal: Año 2018-2019	5
1.7.2. Delimitación Espacial	5

1.8. Idea a defender	5
1.9 Línea de investigación institucional.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Marco Teórico.....	7
2.1.1. Contrato de adhesión.....	8
2.1.1.1 Las características generales de los contratos de adhesión:	9
2.2 Declaraciones de voluntad contractual.....	9
2.3 La Capacidad del contratante	10
2.3.1 El Consentimiento	10
2.3.2 Buena Fe.....	10
2.3.3 Objeto.....	10
2.3.4. Causa.....	10
2.4. Clases De Contratos	11
2.5 Derecho Comparado.....	11
2.5.1. Legislación Comparada.....	11
2.5.2 Legislación en la República de Perú	12
2.5.3 Legislación en la República de Colombia.....	12
2.6. Marco Conceptual	14
2.6.1. Acoso a los consumidores financieros	14
2.6.2. Beneficiario:	14
2.6.3. Cláusulas prohibidas	14
2.6.4. Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.....	14
2.6.5. Contrato bancario.....	14
2.6.6. Clientes.....	14
2.6.7. Cliente bancario	14

2.6.8. Defensor del cliente.....	15
2.6.9. Derecho del usuario del sistema financiero	15
2.6.10. Derecho de los consumidores financieros.....	15
2.6.11. Cobros no devengados:	15
2.6.12 Confianza	15
2.6.13. Consumidor:.....	15
2.6.14. Consumidores financieros:.....	15
2.6.15. Contratación electrónica.....	16
2.6.16. Datos no públicos de los consumidores financieros	16
2.6.17. Derecho irrenunciable:.....	16
2.6.18. Educación financiera:.....	16
2.6.19. Error:	16
2.6.20. Fuerza vinculante de la oferta y la publicidad	16
2.6.21. Fuerza Productos financieros	16
2.6.22. Servicios financieros o bancarios.....	17
2.6.23. Información clara	17
2.6.24. Información completa	17
2.6.25. Inclusión Financiera	17
2.6.26. Información oportuna.....	17
2.6.27. Medidas de Seguridad:.....	17
2.6.28. Pagos	17
2.6.29. Políticas de privacidad:	18
2.6.30. Productos y servicios financieros.....	18
2.6.31. Quejas.....	18
2.6.32. Reclamos:.....	18
2.6.33. Sanas prácticas	18

2.6.34. Servicios y productos financieros de calidad	18
2.6.35. Sigilo y reserva.....	19
2.6.36. Usuario del sistema financiero	19
2.6.37. Contrato de adhesión.....	19
2.6.38. Contrato en formularios	19
2.7. Marco Legal	19
2.7.1. Constitución de la República del Ecuador	21
2.7.2. Código Orgánico Monetario y Financiero	21
2.7.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	22
2.7.4. Código Civil	23
2.7.5. Ley de comercio electrónico	23
2.7.6. Normativas expedidas	23
2.7.7. Los Derechos del usuario del sistema financiero a nivel mundial	24
2.7.8. Comité de Basilea	25
2.7.9. Derechos de los Clientes Financieros en el Ecuador	26
2.7.10. La educación financiera	26
2.7.11. El derecho a la información de productos y servicios financieros.....	27
2.7.12. Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros	28
2.7.13. Derecho a acceder a productos y servicios financieros.....	28
2.7.14. Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad	28
2.7.15. Derecho a acceder a la información y documentación.....	29
2.7.16. Derecho a la protección.....	29
2.7.17. De la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero.....	29
2.8 Descripción de los procesos para presentación de reclamos.....	29
2.8.1. Los recursos contra actos administrativos.....	30
2.8.2. El recurso de Apelación	30

2.8.3. El Recurso extraordinario de revisión.....	31
2.8. El Defensor del Cliente	34
2.8.1. Competencia.....	34
2.8.2. Procedimiento para atención de reclamos.....	34
2.8.3. Sistema de Cobros Interbancarios en el Ecuador.....	34
1) La Institución Cobradora.-.....	35
2) Cliente Cobrador.....	35
3) Institución Pagadora	35
4) Cliente Pagador.....	35
CAPÍTULO III.....	39
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. La investigación	39
3.1.2. Enfoque de la Investigación	39
3.2 Tipos de Investigación	39
3.2.1. Descriptivo	39
3.2.2 Documental	40
3.3. Método de Investigación	40
3.3.1 Método Inductivo	40
3.4. Técnicas de Investigación	40
3.4.1 Encuestas.....	40
3.4.2 Entrevista.....	41
3.4.3 Población y muestra	41
3.4.4 Muestra.....	41
3.5 Análisis de los resultados de las encuestas.....	43
3.6 Resultados de entrevistas	53
3.7 Análisis de la recopilación de datos	63

3.8 Aspectos Jurídicos en la contratación de servicios en la entidad Financiera.....	65
3.8.1 Servicios No Financieros	65
3.8.2 Servicios No financieros externos.....	65
CAPÍTULO IV.....	67
4.1 Informe Final.....	67
Conclusiones	68
4.3 Recomendaciones.....	70
Bibliografía	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro Comparativo de los derechos del consumidor financiero	13
Tabla 2 Disposiciones de orden constitucional y normas	20
Tabla 3 Normativas para la protección de los derechos del cliente	24
Tabla 4 Reclamos presentados por clientes ante la Superintendencia de Bancos.....	41
Tabla 5 Derechos de los Consumidores Financieros	43
Tabla 6 Derechos a elegir productos y servicios Financieros	44
Tabla 7 Derecho que tienen como cliente	45
Tabla 8 Contrato de Adhesión	46
Tabla 9 Suscribir un Contrato	47
Tabla 10 Reclamo en la entidad Financiera	48
Tabla 11 Servicios no Financieros	49
Tabla 12 Productos o Servicios.....	50
Tabla 13 Cambios en los Servicios Pactados.....	51
Tabla 14 Cambios en las Normativas.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El proceso del Recurso de Apelación	32
Figura 2 El proceso del Recurso extraordinario de revisión	33
Figura 3 Proceso de Atención del Defensor del Cliente	36
Figura 4 Sistemas de Cobros Interbancarios.....	37
Figura 5 Débitos Recurrentes.....	38
Figura 6 Tamaño de la Muestra	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5 Derechos de los Consumidores Financieros.....	43
Gráfico 6 Derechos a elegir productos o servicios Financieros.....	44
Gráfico 7 Derechos que tienen como Cliente.....	45
Gráfico 8 Contrato de Adhesión.....	46
Gráfico 9 Suscribir un Contrato.....	47
Gráfico 10 Reclamos en la Entidad Financiera.....	48
Gráfico 11 Servicios no Financieros.....	49
Gráfico 12 Productos o Servicios.....	50
Gráfico 13 Cambios en los Servicios Pactados.....	51
Gráfico 14 Cambios en las Normativas.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1- Contratos.....	74
Anexo 2- Formato de preguntas para entrevistas.....	79
Anexo 3- Formato de preguntas para entidades financieras.....	84

INTRODUCCIÓN

El Estado ecuatoriano posterior al proceso independentista atravesó diversas crisis financieras, originadas por la ausencia de leyes que regularán el accionar del sistema financiero. Debido a esta falencia es creada en 1899 la primera Ley de Regulación del Funcionamiento de los Bancos; que estuvo conformada por 34 artículos. En ella se determinaba que la supervisión y control estaba a cargo del Ejecutivo que, a través de un agente fiscal, se hacía seguimiento y el cumplimiento de las penalidades de la infracción, que eran presentas a un juez de comercio en esa época.

En el año 1927 bajo la asesoría de Edwin Walter Kemmerer se creó la Ley Orgánica de Bancos y la Superintendencia de Bancos; las actividades realizadas por la Banca antes de la llegada de la misión Kemmerer se traducían en funciones primarias vinculadas con la moneda, tal como su creación, traslado, cambio y custodia. La también derogada Ley General de Instituciones del Sistema Financiero consagró desde 1994 un sistema de banca múltiple, bajo el cual, cada institución financiera puede prestar simultáneamente servicios de banca.

Las actividades financieras con el pasar del tiempo fueron evolucionando debido a las relaciones comerciales entre particulares y la complejidad de la economía moderna. En la actualidad las instituciones financieras son administradoras de los recursos monetarios con el beneficio que provee la utilización de estos. En resumen, las instituciones bancarias son tipos de intermediaciones financieras encargadas de captar del público los recursos de capital y de transferirlos a los sectores productivos; para este efecto, trasladan valores que han sido depositados en su poder por clientes que no los necesitan en ese momento, a otros clientes que no disponen de esos recursos y que tienen objetivos económicos.

La disposición cuadragésima segunda de la Constitución de 1998 permitió al Banco Central del Ecuador, otorgar créditos de estabilidad y solvencia a las instituciones del sistema financiero, por tal razón se creó la Ley de la Agencia de Garantías de Depósitos (AGD); que dio una garantía ilimitada de depósitos.

El 9 de marzo de 1999 se decretó un feriado bancario de un día; la finalidad del decreto era evitar el retiro masivo de depósitos, que durante las últimas semanas había vivido el Ecuador, sin embargo, el feriado decretado se extendió en 5 días (ELComercio.com, 2019).

La experiencia vivida en la década de los noventa y comienzos de este siglo, la normativa que regula al sistema financiero ha tenido que reforzar la seguridad en el riesgo, que los Bancos deben brindar a sus depositantes, con la finalidad de recuperar su confianza, credibilidad y solvencia (Montesdeoca Falconéz, 2019).

La Constitución de la República del Ecuador en vigencia prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

En un mundo globalizado y cambiante han evolucionado las formas de ofrecer y contratar servicios, esto ha permitido que existan leyes que han cambiado a través de la firma electrónica y los contratos con sistemas informáticos.

El contrato de adhesión se ha transformado en una herramienta para los proveedores comerciales y las entidades financieras, que, al momento de realizar la contratación de algún servicio predeterminado, el consumidor no tiene la libertad de cambiar ciertas cláusulas que no esté de acuerdo con su contenido, porque están previamente redactados.

La presente investigación está encaminada hacia el análisis de los contratos que suscriben los clientes financieros con la Banca privada, revisión de procesos, métodos y canales más utilizados para captar al cliente con el servicio y producto que se ofrece por parte de la entidad financiera. En tal sentido, se espera determinar la vulneración de la protección de los derechos de los consumidores de productos financieros.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema:

Vulneración de los Derechos de los Consumidores en la Contratación de Servicios Bancarios

1.2. Planteamiento del Problema

Los Derechos de los clientes de servicios bancarios en el Ecuador han tenido poca protección. Esto se evidencia en el registro de una gran cantidad de reclamos por parte de clientes, convirtiéndose en un problema para los usuarios de la banca en la ciudad de Guayaquil. Por ejemplo, en el año 2018 se hicieron denuncias públicas a través de los medios de comunicación y en las plataformas digitales y las redes sociales; lo que muestra que se ha perjudicado a innumerables usuarios bancarios durante los últimos años. Por otro lado, es común los trámites engorrosos que concierne a un reclamo, en los que se solicitan requisitos que las personas generalmente no pueden cumplir, trayendo como consecuencia, que estos eviten iniciar acciones administrativas en la Banca o en el organismo de control, quedando en la impunidad muchos hechos que vulneran los derechos de los clientes de las entidades del sector financiero privado. Esto genera como resultado un crecimiento en la desconfianza en el sistema financiero privado y en los organismos de control que tiene el Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 52 establece 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”; así mismo, en el numeral 16 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador se reconoce y garantiza a las personas tener el derecho a la libertad de contratación, que refiere a que todo ciudadano puede tomar sus propias decisiones al momento de celebrar un contrato.

El Sistema Financiero Nacional se encuentra regulado por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además, están comprendidas por la Banca Pública, Privada, Mutualistas y Cooperativas entre otras.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 309 establece que el Sistema Financiero Nacional está compuesto de los sectores públicos, privados, del popular y

solidario, que interceden los recursos del público y prescribe que cada uno de los sectores deberá contar con normas, entidades de control específicas y diferenciadas las cuales se encargan de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

Este estudio pretende determinar la transgresión de los derechos de los clientes mediante el análisis de los contratos de adhesión que suscriben con la entidad financiera y durante el periodo comprendido entre los años 2018 al 2019 en las entidades del sector financiero privado del Ecuador.

1.3. Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia de la normativa actual de los contratos de adhesión en la vulneración de la protección de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios privados en la ciudad de Guayaquil entre los años 2018 al 2019?

1.4. Sistematización del Problema

¿Existe una falta de transparencia en la información cuando se contrata un producto o servicio Bancario?

¿Cuáles son los derechos de los consumidores?

¿Cuáles son las formas de contratación de los servicios en la Banca Privada?

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General.

Establecer la incidencia de las normativas de los procesos actuales de los contratos de adhesión en la vulneración de la protección de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios privados en la ciudad de Guayaquil entre los años 2018 al 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos.

Describir las diferentes formas de contratación, ya sean por medios presenciales o electrónicos, de las entidades del sector financiero privado en el cantón Guayaquil entre los años 2018-2019.

Analizar los requisitos y cláusulas de los contratos para obtener un servicio financiero que respete los derechos de los clientes en las entidades del sector financiero privado en el cantón Guayaquil entre los años 2018-2019.

Identificar los procesos de reclamos administrativos interpuestos por los usuarios financieros en las entidades del sector financiero privado en el cantón Guayaquil entre los años 2018-2019.

Determinar la vulneración de la protección de los derechos de los usuarios financieros en los contratos de adhesión en las entidades del sector financiero privado en el cantón Guayaquil entre los años 2018-2019.

1.6. Justificación

La investigación sobre la vulnerabilidad de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios financieros fortalecerá la confianza de los usuarios en el sistema financiero, ya que los medios productivos mejorarán de forma equitativa y se apertura los canales de desarrollo para el Ecuador.

Es importante que los consumidores financieros estén protegidos de los alcances y resultados en los contratos de adhesión para la obtención de los productos y servicios que ofrece la entidad financiera.

1.7. Delimitación del Problema

La presente investigación trata sobre la falta de información, desconocimiento, contenido y efectos al momento de suscribir un contrato para obtención de un servicio financiero.

1.7.1. Delimitación Temporal: Año 2018-2019

1.7.2. Delimitación Espacial: contratos de adhesión de los servicios en los Bancos Privados del Cantón Guayaquil

Campo: Constitución, Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley orgánica de los derechos del consumidor, Código Orgánico de los derechos del consumidor.

Área: Derecho Bancario

1.8. Idea a defender

Las normativas que rigen a los contratos de adhesión del sector financiero nacional actuales no protegen los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios privados en la ciudad de Guayaquil entre los años 2018 al 2019.

1.9 Línea de investigación institucional

Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) crearon directrices con el fin de proteger al consumidor, las mismas que fueron aprobadas por la Asamblea General el 22 de diciembre del 2015; las directrices ayudan a los Estados miembros a proponer la creación de leyes, normas y reglamentos para proteger a los consumidores que se encuentren en estado vulnerable o en desventaja, por atropellos con respecto a los contratos, estos deben poseer información apropiada que pueda ser entendible para cualquier solución de conflictos.

Los Estados miembros deben velar por el bienestar de los consumidores, que tengan conocimientos sobre sus derechos y obligaciones con respecto al sistema financiero, en lo cual deben establecer normativas para el uso de este servicio, como poner en marcha políticas de seguridad para evitar conflictos con los consumidores y fomentar la educación financiera, se debe tener protección adecuada para resguardar datos financieros del consumidor y de esta manera evitar que se produzca estafa o engaño (UNCTAG, 2019).

Para Morales y Espinoza (2015) la protección del consumidor financiero cuenta con reconocimiento legal; sin embargo, se ha demostrado que el problema radica en la aplicación de las leyes y reglamentos que las instituciones financieras deben considerar en defensa del consumidor; por lo tanto, el consumidor financiero no cuenta con una adecuada y efectiva protección de sus derechos.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 43 dispone de cláusulas que prohíben que los consumidores estén indefensos ante cualquier eventualidad suscitada al momento suscribir un contrato, si se comprueba abusos estos podrían quedar sin efecto.

Uno de los reclamos más frecuentes de los consumidores financieros es la poca comprensión de las cláusulas en los contratos, como también en las coberturas de tipos de interés, préstamos hipotecarios, pólizas de seguros, etc.

En Estados Unidos el Congreso ha autorizado a la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés *Consumer Financial Protection Bureau*). A emprender acciones legales contra empresas y personas que violen la ley financiera federal de consumo; cuando la Oficina hace cumplir la ley, puede ordenar al infractor que tome medidas

para remediar el daño que causó a los consumidores; esto puede incluir exigir a la persona o empresa que compense a sus víctimas por este daño; esta compensación generalmente se llama reparación. En algunos casos, cuando la reparación disponible es insuficiente para compensar plenamente a los consumidores por el daño que han sufrido, la Oficina puede compensar a las víctimas del Fondo de Sanciones Civiles de la Oficina. El dinero del Fondo de Sanción Civil proviene de las sanciones que la Oficina obtiene en acciones de ejecución contra entidades e individuos que han violado la ley (Consumidor, 2019).

En el Ecuador las entidades financieras para brindar sus productos o servicios generan los contratos de adhesión, los mismos que son elaborados unilateralmente, es decir, solo una de las partes redacta la otra persona puede adherirse o rechazarlo, son usados en la contratación de servicios como tarjetas de créditos, apertura de cuentas, créditos de cualquier segmento, los cuales ya están estructurados y no pueden ser modificados, solo se tienen que suscribir, aceptando todas las cláusulas estipuladas en dicho contrato, de esta manera, en muchos casos pueden existir vulneraciones de derechos del consumidor cuando no hay igualdad de condiciones, dando como resultado que se generen operaciones abusivas que reflejan el desequilibrio contractual entre las partes que suscriben el contrato.

2.1.1. Contrato de adhesión

En los contratos de adhesión los contenidos de los productos y servicios financieros ya están previamente establecidos por una de las partes, sin tener la otra parte decisión para introducir modificaciones en las cláusulas unilateralmente redactas, limitando solo aceptarlas y adherirse a ellas.

En las normativas que regulan el accionar de las instituciones financieras en el libro primero Título XIII capítulo VI, establece como contrato de adhesión lo siguiente:

El contrato de adhesión es aquel que contiene estipulaciones previamente impresas por la entidad del sector financiero público y privado, deberá estar redactado con caracteres legibles no menores a un tamaño de diez (10) puntos, de acuerdo con las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor anticipadamente a la celebración del contrato.

Estos contratos de adhesión pueden responder en general a ciertas situaciones económicas de monopolio en la que una parte impone sus condiciones al consumidor a veces con cláusulas abusivas.

2.1.1.1 Las características generales de los contratos de adhesión:

De acuerdo con Gatón (2020) las características generales de los contratos de adhesión son:

1) Ausencia de discusiones preliminares: las cláusulas o estipulaciones están previamente determinadas y propuestas por una de las partes, sin que la otra pueda aceptarlas y celebrar de este modo el contrato o rechazarlas.

2) Supremacía económica y jurídica del oferente: El contrato por adhesión, tiene carácter distintivo la circunstancia de que tanto su contenido, como sus modalidades peculiares, han sido formulados por una sola parte.

3) Redacción anticipada y unilateral del contrato: el contenido, en este tipo de contratos, es obra exclusiva de una de las partes, y al cual la otra se somete o no, sin que se modifique alguna. Se presenta, a los destinatarios como un todo unitario.

4) Destinatarios múltiples: en el contrato por adhesión el destinatario no es un individuo determinado, sino una generalidad de personas, frente a la cual se mantiene la oferta duraderamente con independencia de que sea aceptada o no.

2.2 Declaraciones de voluntad contractual

El código civil ecuatoriano establece para que una parte se obligue por un acto de voluntad es necesario que se cumplan con varios requisitos entre ellos tenemos:

Que sea legalmente capaz;

Que consienta en dicho acto o declaración, y su consentimiento no adolezca de vicio;

Que recaiga sobre un objeto lícito; y,

Que tenga una causa lícita.

La capacidad legal del contratante consiste en poderse obligar por sí misma, y sin el ministerio o la autorización de otra (Código Civil, 2014).

Es necesario que las personas suscriban un contrato, deben de tener la capacidad y la voluntad de tomar sus propias decisiones, el mismo que debe de contemplar causa, objeto y consentimiento.

2.3 La Capacidad del contratante

El Código Civil de Ecuador en vigencia en su artículo 1462 menciona que toda persona es legalmente capaz, excepto las que la ley declara incapaces. (Código Civil, 2014)

El autor Albaladejo (2004) se refiere: “La capacidad de contratar no es una cualidad única. Por ello, en cada contrato se indicará las cláusulas a las partes que tienen obligaciones sobre sí el contratante de que se trate” (p. 102).

2.3.1 El Consentimiento

Para obligarse por un contrato, se requiere el libre consentimiento de las partes, sin que tenga vicio de error, fuerza o dolo (Código Civil, 2014).

Al momento de celebrar un contrato las partes tendrán la obligación, la voluntad y el consentimiento, que deberán cumplir con ciertos requisitos fundamentales.

2.3.2 Buena Fe

Por su parte Castilla (2011), señala que la vigencia de la buena fe consiste en la conducta leal de las partes, que existe entre el derecho y los valores éticos, de adaptación permanente de la norma. Se presume la buena fe al momento de redactar el contrato, sin causar perjuicio cuando se lo suscriba, respetando los derechos y obligaciones que tienen las personas.

2.3.3 Objeto

Es toda declaración de voluntad, que debe tener por objeto una o más cosas que se trata de dar, hacer o no hacer. El simple uso de la cosa o su tenencia, puede ser objeto de la declaración (Código Civil, 2014).

Al referirse al objeto por el cumplimiento del contrato, este debe ser lícito para que tenga validez jurídica, caso contrario carecerá de la misma.

2.3.4. Causa

El código civil en vigencia indica, que no puede haber obligación, sin que no haya una causa real y esta sea lícita; pero no es necesario expresarla.

Se entiende por causa lícita el motivo que induce al acto o contrato; y por causa ilícita la prohibida por ley, o contraria a las buenas costumbres o al orden público. Así, la promesa de dar algo en pago de una deuda que no existe, carece de ella; y el ofrecimiento de dar algo en recompensa de un delito o de un hecho inmoral, tiene una causa ilícita (Código Civil, 2014).

Según Cabanellas (2005) “La causa es aquel motivo que mueve a una persona a obrar de determinada manera” (p. 43).

2.4. Clases De Contratos

Los contratos según el código civil ecuatoriano pueden ser unilaterales y bilaterales, es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna, y bilateral genera obligaciones recíprocamente (Código Civil, 2014).

A diferencia del contrato unilateral con el bilateral, el primero solo una de las partes contrae derechos y obligaciones, el segundo es el acuerdo de voluntades.

Para Noguera (2008) los contratos bilaterales son: “Acuerdo de voluntades que genera obligaciones en los contratantes, en estos va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por una de las partes lo pactado, planteándose la interrogante de riesgo que puede determinar la extinción de la obligación existente frente a la otra” (p. 76).

Para González, Howard y Vidal (2017) indica que el contrato es bilateral cuando impone a ambas partes obligaciones recíprocas.

En la actualidad es muy notorio el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación en el ámbito de la Banca Privada, tal es el caso que muchos contratos utilizan la tecnología como las líneas celulares, sitios web, aplicaciones móviles con la finalidad de facilitar al cliente la contratación de un servicio o producto.

2.5 Derecho Comparado

2.5.1. Legislación Comparada

La relación entre las entidades del sistema Financiero privado y los usuarios no están alejadas de acusaciones, no solo sucede en el Ecuador sino también en Países vecinos como lo es Colombia y Perú lo que evidencian problemas que necesitan ser tomados en cuenta, tal es el caso de los contratos con cláusulas abusivas en los servicios financieros, con escasa información y cobros indebidos.

Es importante realizar una comparación entre normas presentes en ordenamientos jurídicos distintos para entender la diferencia en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores financieros en la región andina.

Constantinesco (1981) escribe que el derecho comparado nos permite conocer y ampliar nuestro conocimiento de las soluciones que sean posibles para determinado problema y que han sido, además, experimentados en la práctica.

2.5.2 Legislación en la República de Perú

El sistema financiero en el Perú está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y la ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, esta ley ha sido modificada desde el año 1998 hasta el 2018, tiene un alcance en el marco de regulación y supervisión a la que están sometidas las empresas que operen en las entidades financieras, así también aquellas que realizan actividades vinculadas complementarias. El objetivo principal es propender el funcionamiento competitivo, sólido y confiable, que contribuyan al desarrollo, en concordancia lo que dictamina la constitución.

En la República del Perú el organismo de control que vigila los Derechos en las entidades financieras es la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs; es el ente encargado de la regulación y fiscalización, cuenta con facultades de velar por los intereses de los clientes, establecido en la Ley N.º 26702, resuelve las controversias que se presenten entre los usuarios y el Banco, que tiene la facultad de resolverlas. Para este fin existe en una legislación aplicable, las más importantes la Ley N.º 28587, Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros; la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs, también el Reglamento del Cliente Financiero, el Reglamento de Transparencia de la SBS – Resolución S.B.S. N.º 1765 – 2005 como la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para una adecuada defensa y protección de los consumidores financieros.

2.5.3 Legislación en la República de Colombia

El marco legal del sistema financiero en Colombia se estipula a partir del artículo trescientos treinta y cinco de la Constitución Política de la República de Colombia

Se establece el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero el mismo tiene fuerza de ley y es la regulación en materia financiera en la República de Colombia, este reúne en un solo cuerpo normativo, la mayoría de las normas aplicables a la Banca. El reglamento se actualiza

a través del tiempo con la incorporación de las leyes que se han promulgado con posterioridad a su expedición.

El estatuto orgánico crea y regula a la Superintendencia, principal ente supervisor del sector financiero en Colombia, también establece la estructura de las entidades financieras.

En el año 2009 mediante la Ley 1328, el Gobierno de Colombia inserto una reforma parcial en el sector financiero, con especial énfasis en materia de protección al cliente y usuario, estipula una serie de normativas, tales como informar sobre el costo de los servicios financieros que se ofrece, el derecho del deudor para escoger si el pago por partes que realiza lo amortizará a capital con disminución de plazo o a capital con reducción del valor del pago en la obligación. (Andi, 2019). El cambio también obliga a los Bancos a implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero y designar un Defensor del Consumidor Financiero con el objeto de canalizar y resolver los reclamos de los consumidores (Congreso de Colombia, 2019).

Tabla 1

Cuadro Comparativo de los derechos del consumidor financiero

Ecuador	Perú	Colombia
Derecho a la educación financiera	Ser informado de los productos y servicios financieros	Obligación de los Bancos de informar al consumidor información detallada sobre el costo de los servicios ofrecidos
Derecho a la información de productos y servicios financieros	Ser informados de nuevas promociones	Derecho del deudor para decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital.
Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros	Ser notificado de modificaciones contractuales	Obliga a los Bancos a implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero y designar un Defensor del Consumidor Financiero
Derecho a acceder a productos y servicios financieros	Derecho a efectuar pagos anticipados	
Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad del acceso a la información y documentación	Derecho a la imputación de pagos	
Derecho a protección	Derecho al reclamo por productos, servicios y seguros	

Fuente: Superintendencias de Bancos del Ecuador, Colombia y Perú

Elaborado por: Girón, K (2020)

2.6. Marco Conceptual

Existen algunos conceptos que son delimitados por el código de derechos del usuario financiero que se encuentran en las normativas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a continuación se detalla:

2.6.1. Acoso a los consumidores financieros: las acciones de hostigamiento en diferentes formas y a través de cualquier medio, efectuadas por las entidades financieras públicas y privadas y las del sistema de seguridad social, por si o mediante terceros, hacia los usuarios financieros (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.2. Beneficiario: las personas naturales que tienen la calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.3. Cláusulas prohibidas: aquellas estipulaciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos de los consumidores financieros. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.4. Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero: es un instrumento normativo que establece los principios y reglas que rigen el cumplimiento y protección de los derechos del usuario de los sectores financieros públicos y privados. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.5. Contrato bancario: es el documento convencional en el cual se acuerda la prestación de los servicios bancarios. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.6. Clientes: las personas naturales que son usuarias habituales u ocasionales de los servicios financieros prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros públicos, y las del sistema de seguridad social (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.7. Cliente bancario: es aquella persona que mantiene una relación formal entre el Banco y el cliente mediante un contrato privado, para un servicio o producto financiero. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.8. Defensor del cliente: es la persona cuya función principal es receptor reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.9. Derecho del usuario del sistema financiero: son derechos a que los servicios y productos de los sectores financieros públicos y privados se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costes adecuados; así como todas las garantías establecidas en el código de derechos del cliente y en el Código Orgánico Monetario y Financiero. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.10. Derecho de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social: son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además, de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, establecidos en su favor, y que las entidades controladas están en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.11. Cobros no devengados: aquellos cobros que las entidades de los sectores financieros públicos y privados y las del sistema de seguridad social, hicieran sobre productos o servicios aún no entregados en su totalidad. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.12 Confianza: La certeza que un consumidor tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecen las entidades de los sectores financieros públicos y privados, y las del sistema de seguridad social, al público en general. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.13. Consumidor: toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiriera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.14. Consumidores financieros: Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas.

2.6.15. Contratación electrónica: Contrato instrumento mediante la utilización de uno o más canales electrónicos, amparados por la ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.16. Datos no públicos de los consumidores financieros: la información de los consumidores financieros que las entidades controladas recopilan en relación con el suministro de producto o servicios financieros, que incluye datos escritos así como información fotográfica y biométrica, en esta definición no se incluye información que se encuentra disponible en fuentes públicas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.17. Derecho irrenunciable: son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que no son susceptibles de renuncia aun cuando sus titulares lo hicieran por su propia voluntad y en caso de producirse de manera expresa se considerara no escrita y se entenderá nula. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.18. Educación financiera: proceso que comprende el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades de los sectores financieros públicos y privados y las del sistema de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales y comerciales (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.19. Error: equivocación, yerro, desacierto, concepto o juicio equivocado e inexacto. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.20. Fuerza vinculante de la oferta y la publicidad: las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministro del producto y servicio. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.21. Fuerza Productos financieros: son todos aquellos autorizados por la ley para que sean ofrecidos por las entidades financieras. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.22. Servicios financieros o bancarios: son los ofrecidos por una entidad de financiera en el marco de lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.23. Información clara: La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.24. Información completa: La que contiene todas las características condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero y/o accede a un servicio o prestación que brinde el Sistema de Seguridad Social. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.25. Inclusión Financiera: implica el acceso y utilización de los productos y servicios financieros formales por parte de la población antes incluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.26. Información oportuna: conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los consumidores financieros y beneficiarios pueden conocer todas las condiciones de los servicios o prestaciones, con la debida anticipación a la celebración de un contrato. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.27. Medidas de Seguridad: son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garantizan el manejo y uso de los productos y servicios financieros, así como de las prestaciones según el caso. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.28. Pagos: emolumentos dinerarios que se entregan como contraprestaciones de los productos y servicios financieros o de las prestaciones. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.29. Políticas de privacidad: son las políticas y procedimientos internos adaptados por escrito y aplicados por las entidades controladas para proteger la privacidad de los datos no públicos de los clientes. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.30. Productos y servicios financieros: aquellos productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas a los consumidores financieros y beneficiarios, según el caso basándose en las operaciones autorizadas por la ley. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.31. Quejas: expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros y/o beneficiarios plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto a los productos, servicios y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.32. Reclamos: las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia y los derechos de los consumidores y/o beneficiarios. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.33. Sanas prácticas: conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los consumidores financieros y/o beneficiarios. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020)

2.6.34. Servicios y productos financieros de calidad: Son aquellas que se sujetan a las propiedades y características ofrecidas por las entidades controladas y que son contratados por los consumidores y/o beneficiarios en términos de calidad (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020).

2.6.35. Sigilo y reserva: se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre depósitos, demás captaciones; y otros (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020).

2.6.36. Usuario del sistema financiero: persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las entidades de los sectores financieros públicos y privados, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2020).

2.6.37. Contrato de adhesión: en el glosario de los términos en Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador, establece a los contratos de adhesión como: "Aquellas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o formularios, sin que el consumidor, para celebrarlo haya discutido su contenido".

2.6.38. Contrato en formularios: en el sistema Financiero también existen los contratos de formularios con características propias de cada entidad financiera, estos contratos tipo formularios tiene cláusulas previamente impresas y las comparecientes solo se limitan a llenar los espacios en blanco.

La diferencia entre los contratos de adhesión, y los contratos tipo formularios es que en el último existe una uniformidad de contenido y no necesariamente existe sometimiento de una de las partes como en el contrato de adhesión. (Vivanco, 2005)

En la obra de Carlos Gustavo Vallespinos, nos ilustra indicando que el contrato de adhesión "es aquel en el cual el contenido contractual ha sido determinado con prelación por solo uno de los contratantes al que se deberá adherir el contratante que desee formalizar una relación jurídica obligatoria". (Vallespinos,1984)

2.7. Marco Legal

En esta sección de la investigación se va a realizar el análisis de algunas disposiciones de orden constitucional y normativo que están relacionadas con el tema de los derechos del cliente financiero y de los contratos de adhesión entre el Banco y el consumidor financiero.

Tabla 2

Disposiciones de orden constitucional y normas

Tipo de Norma	Norma Jurídica	Publicación en el registro Oficial	Articulados
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R. O. No. 449 20 de octubre de 2008	Art. 52 y 66 numeral 25 Art.308 Inc.1
Códigos	Código Orgánico Monetario y Financiero	R. O. 2S. No. 332 12 de septiembre de 2014	Art.59,60,152,153,154 157,158,160,161,162, 163,226,,252
Códigos	Código Orgánico Administrativo	R. O. 15. No. 31 7 de julio de 2017	Art.126, 220, 227, 228, 232, 233
Códigos	Código Civil	R. O. S No. 46 24 de junio de 2005	Art. 1454,1455
Leyes Orgánicas	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	R. O. S No. 116 10 de julio del 2000	Art.4 numeral4 Art.41, 44, 45
Leyes Ordinarias	Ley de Comercio electrónico	R. O. No. 577 17 de abril de 2002	Art.6,7,8,9,45
Reglamentos de Leyes	Reglamento Ley Orgánica de los derechos del consumidor	R. O. No. 449 19 de marzo del 2001	Art.38,39,40,41,42,43, 44,45,46
Normas expedidas por la Junta de política y regulación monetaria y financiera	Normativas	Código de los derechos del cliente; Contratos de Adhesión	

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Girón, K (2020)

2.7.1. Constitución de la República del Ecuador

Se establece el derecho de las personas a disponer bienes y servicios que sean de óptima calidad y elegirlos con libertad por parte de los consumidores, así mismo se debe de tener información precisa sin engaño sobre las características y contenido.

La Constitución de la República del Ecuador también establece mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores, y las sanciones por vulneración de los derechos del consumidor, así mismo la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios.

Dentro de los derechos que otorga la constitución, está el acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato.

La constitución establece a la actividad financiera como un servicio de orden público y podrán ejercer, previa autorización del Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.7.2. Código Orgánico Monetario y Financiero

El Código Orgánico Monetario y Financiero además, de regular los sistemas monetarios financieros y los regímenes de valores y seguros en el Ecuador, también está entre sus principales objetivos establecidos en el numeral sexto del artículo tercero, proteger los derechos de los usuarios, mediante el cual se establece los organismos encargados para la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del sistema financiero Nacional.

Se estipula en este código el derecho que tienen las personas naturales y jurídicas de la disposición de servicios financieros de adecuada calidad, e información precisa sin ser engañosa sobre el contenido y las características.

La calidad de los servicios financieros así como los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios serán regulados los estándares por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

El Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 157 establece con claridad sobre la vulneración de derechos al cliente financieros, este indica:

Art. 157.- 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. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Así mismo en el artículo 246 de la misma ley indica que las entidades financieras tienen la obligación de informar a los usuarios al menos los cargos por servicios financieros, el procedimiento para la atención de los reclamos ante el Banco; y un ejemplar del documento físico, se requiera la firma del cliente, los beneficios y limitaciones que se están ofertando; las condiciones generales de las actividades que prestan entre otras informaciones; el código Monetario y Financiero, establece, que no se incluirán cláusulas prohibidas por la ley que impliquen renuncia o disminución de un derecho reconocido por la ley, serán nulas.

2.7.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Unos de los objetivos principales de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor crear disposiciones en las relaciones entre proveedores y consumidores, es de orden público y de interés social, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores; procurando la equidad y la seguridad jurídica de las partes.

Esta ley tiene concordancia con el Código Orgánico Monetario y Financiero en cuanto a los derechos del consumidor, no solo establece lo que dictamina la Constitución de la República del Ecuador, sino también los tratados o convenios internacionales que se ha suscrito, además, la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

En la ley Orgánica de Defensa del Consumidor los contratos de adhesión tienen que cumplir ciertos formatos como el tamaño de la fuente, los términos claros y comprensibles y sin contener remisiones a textos o documentos, con el derecho a obtener una copia debidamente suscrita y sumilladas en todos sus anexos, establece la devolución mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

2.7.4. Código Civil

En el código civil establece que el contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa; cada parte puede ser una o muchas personas; también indica que los contratos son actos de voluntades que tienen derechos y obligaciones que las partes contraen al momento de celebrar un contrato; establece que en un contrato unilateral una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna. (Código Civil, 2014)

2.7.5. Ley de comercio electrónico

Uno de los objetivos principales de la Ley de comercio electrónico, es regular los mensajes de datos, la certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas; establece el cumplimiento de formalidades y el perfeccionamiento y aceptación de los mismos; que en la mayoría de las entidades financieras privadas lo utilizan y que en muchas ocasiones han abusado de estas formas cuando inducen al consumidor a optar por un servicio no financiero.

2.7.6. Normativas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establece los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario y cliente financiero, de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, considerando que las actividades son de orden público.

Tabla 3

Normativas para la protección de los derechos del cliente

Normativas	Artículos
Principios Generales	Principio de buena fe Irrenunciabilidad de derecho Mejores prácticas No discriminación Atención preferente In dubio pro usuario Protección Transparencia e información clara, completa veraz y oportuna. Educación para el consumidor financiero y/o beneficiarios. Protección de la privacidad Protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios frente a fraudes. Trato justo, equitativo y respetuoso a los consumidores financieros y/o beneficiarios.
De la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero	Tramitación de los reclamos de los usuarios del sistema financiero
Derechos del usuario del sistema financiero	Derecho a la educación financiera Derecho a la información de productos y servicios financieros Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros Derecho a acceder a productos y servicios financieros Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad del acceso a la información y documentación Derecho a protección

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Girón (2020)

2.7.7. Los Derechos del usuario del sistema financiero a nivel mundial

A nivel Internacional, el 29 de septiembre del 2005 fue presentado en el Salón de Recepciones del Ayuntamiento de Salamanca en una ceremonia de gran formalidad y que fue presidido por el Alcalde de la ciudad, Julián Lanzarote, un documento declarativo denominado “Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros”, en ocasión del Acto Complementario de la XV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno de España, tiene como objetivo principal, el buscar un equilibrio en las relaciones entre los prestadores de servicios financieros y sus usuarios. (Ausbanc, 2005)

Entre los derechos reconocidos en ese acto declarativo están: 1) El acceso al crédito sin discriminación; 2) La libertad de contratación; 3) La mejora de las condiciones de los contratos; 4) La necesidad de una legislación financiera; 5) El derecho a la mejora de las condiciones crediticias según las circunstancias del mercado; y 6) El derecho a no ser privado de libertad en ningún caso por razón de deudas bancarias. (Ausbanc, 2005)

2.7.8. Comité de Basilea

En el año 1974 se conformó el Comité de Basilea, quienes formaron parte fueron los representantes de los Bancos más importantes del mundo, los cuales estaban constituidos en el grupo de los 10, escogieron la ciudad de Basilea para realizar las reuniones en un periodo de tiempo establecido, donde se encuentra su secretaria.

El comité no tiene potestad legal, sin embargo, han formulado una serie de principios y estándares para una mejor supervisión bancaria en cuanto a las normativas y prácticas.

Todo esto ocurre debido a la crisis financiera suscitada por el cierre de los Bancos en Alemania, ocasionado por pérdidas derivadas de sus inversiones.

Actualmente el comité está integrado por los siguientes países: Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, España, Suecia, Reino Unido y E.E.U.U, también forman parte tres países latinoamericanos como: Brasil, México y Argentina.

Los llamados Acuerdos de Basilea se dividen en:

- a) Basilea I emitido en 1988 establece los riesgos de crédito, es decir, el Banco debe tener un capital apropiado el cual constituya una banca sólida y estable.
- b) Basilea II se promulgó en el año 2004 tiene ciertos requerimientos como fortalecer los mercados financieros, mejora el riesgo de las instituciones financieras, basándose en los niveles de eficiencia para brindarle un mejor servicio a los usuarios.
- c) Basilea III se aprobó en el 2010 se adaptó a la crisis financiera que atravesaban los Bancos por el excesivo crecimiento y la falta de fondos, esto conllevaba a un problema de riesgo a las que están expuestas las instituciones financieras y adopta medidas en las que se puede prevenir... (www.sib.got.gt, 2020)

2.7.9. Derechos de los Clientes Financieros en el Ecuador

Con la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero en el Ecuador, el mismo que fue publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Número 332 del doce de septiembre del dos mil catorce, el estado ecuatoriano fortalece el rol regulador de la economía y la política financiera del país, reuniendo en un solo cuerpo legal, las normativas que regulan las actividades económicas y financieras, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; este organismo expide las normas de control en las entidades de los sectores financieros públicos y privados para las regulaciones del sistema financiero nacional, estos reglamentos se encuentran en el Libro Uno, Título XIII, la normativa correspondiente, el capítulo tercero hace referencia a la protección y defensa de los derechos de los clientes financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social.

Teniendo como uno de los principales objetivos la protección y defensa de los derechos de los usuarios y beneficiarios del sistema social, establecer las reglas y principios que van a regir en las entidades del sector financiero público y privado en el país, el ámbito en la aplicación de estos derechos involucra las relaciones entre los consumidores y los entes controlados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Entre los principios generales de la protección y defensa de los derechos del consumidor financieros y los beneficiarios del sistema de seguridad social están: Principio de buena fe, Irrenunciabilidad de derecho, mejores prácticas, no discriminación, atención preferente, in dubio pro usuario, protección, transparencia e información clara, completa veraz y oportuna, educación para el consumidor financiero y/o beneficiarios, protección de la privacidad, protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios frente a fraudes, trato justo, equitativo y respetuoso a los consumidores financieros y/o beneficiarios.

2.7.10. La educación financiera

La normativa establece la obligación de las entidades del sector financiero público y privado y afines, en acceder a los distintos niveles de educación financiera, considerando que la educación se refiere a la capacidad y al conocimiento que tienen las personas en materia financiera y su nivel de instrucción determina la correcta elección de instrumentos financieros. (Mandell, 2008).

Los distintos niveles de educación financiera están dadas en materias relativas a finanzas, centradas en temas como ahorro, elaboración de presupuestos, inflación, manejo de tarjetas de crédito y cálculo de tasas de interés, con el fin de mejorar el nivel de instrucción. (Moreno-García, 2017).

La educación que proporciona las entidades financieras e incluso la Superintendencia de Bancos, están dirigidos a la mejora del entendimiento de los productos, conceptos y riesgos financieros y, mediante información, instrucción y/o asesoramiento objetivos, (Superintendencia de Bancos, 2019).

En la educación financiera que imparten las instituciones financieras, no existen temas que traten sobre los servicios externos que se agregan en los contratos, que firma el cliente con los Bancos, tales como los seguros de vida y de asistencia, etc.; así, también no existe educación en el uso de canales electrónicos o revisión de las páginas web de la entidad.

2.7.11. El derecho a la información de productos y servicios financieros

Este segundo derecho que tiene los clientes del sistema financiero nacional, es relativo a dar ciertas características principales de los productos que brinda la banca, tales como la tasa de interés, plazo, tipo de amortización, servicios adicionales que se contrata, etc., la información que ofrecen las entidades financieras están dadas por la publicidad que entregan los Bancos al cliente con detalles superficiales.

Los derechos del cliente que están en normativa son los siguientes:

1. La educación financiera;
2. El derecho a la información de productos y servicios financieros;
3. Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros;
4. Derecho a acceder a productos y servicios financieros;
5. Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad;
6. De la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero;
7. Del acceso a la información y documentación;
8. y derecho a protección

2.7.12. Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros

Es necesario conocer el derecho que tienen los clientes en contratar servicios con libertad sin presión, amenaza, coacción, para que no se induzca a tomar una decisión por una alternativa que oferte la institución financiera y que afecte a los intereses del usuario, sin embargo, existen situaciones como los contratos de préstamos que van acompañados con un seguro elegido por el Banco, con la finalidad de reducir tiempo en la entrega del servicio; en la mayoría de las instituciones financieras privadas no dan otras alternativas, si existe el pedido formal del cliente en entregar una garantía con los mismos términos que se requieren.

2.7.13. Derecho a acceder a productos y servicios financieros

Existe distintos tipos de productos que ofertan las instituciones financieras en el Ecuador, tales como crédito de consumo, crédito comercial, crédito de vivienda, microcréditos, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósito a plazo, fondos de garantía, fondos de inversión, negocios fiduciarios; también existen servicios no financieros como por ejemplo: transferencia, certificación de cheques, compra de cheques de emergencia, utilización de cajeros, pagos de servicios públicos y privados; estos productos y servicios no financieros varían mucho en las instituciones financieras, pero básicamente están enfocados en el ahorro y en el financiamiento; los canales para el acceder a los productos y servicios financieros han mejorado en el acceso por el desarrollo de las APPS móviles para el sistema Bancario, así como la implementación de los nuevos corresponsales no bancarios que permiten una mayor inclusión y fluidez de usuarios en el sistema financiero, optimizando en ciertos casos el tiempo en la atención.

2.7.14. Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad

El buen trato, la calidez y las facilidades deben de dar las instituciones, para la prestación de los productos y servicios financieros y no financieros, se pueda acceder sin mayores trabas que los requisitos legales de los que se ofertan, y que estén regulados por las normativas.

La calidad del servicio es una consideración que resulta ser primordial, para el usuario de servicios financieros que las tasas de interés.

2.7.15. Derecho a acceder a la información y documentación

Al firmar cualquier tipo de documento la institución financiera en cualquiera de los servicios que obtenga, debe de tener canales de descarga desde la página web para obtenerlo. En la mayoría de las Instituciones financieras existen en las páginas web información relevantes a los productos y las formas de contrato, así mismo de los costos, en la entrega de documentos una vez cumplidas las obligaciones.

En el Ecuador la ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República del Ecuador, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales que se encuentran vigentes.

2.7.16. Derecho a la protección

Es un derecho del cliente tener la seguridad de que sus datos personales así como sus cuentas y montos mantengan un sigilo y poder recibir ayuda de los entes de control cuando se atente contra sus derechos, deberán estar asegurado sus depósitos mediante el mecanismo de contingencia financiera gratuito, en el momento que el Banco esté en quiebra o en liquidación.

2.7.17. De la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero

La normativa establece el derecho que tiene el cliente o usuario financiero para interponer las quejas o reclamos en la misma entidad financiera, o ante la autoridad de control, así como tener la tutela y defensa a través del Defensor del Cliente y por medio de la mediación cuando el consumidor se haya visto afectado sus derechos por alguna acción u omisión del Banco.

El usuario o cliente financiero tiene el derecho de apelar mediante los recursos de apelación y extraordinario de revisión, contra actos administrativos emitidos por la Superintendencia de Bancos, para esto existe normativa que lo reglamenta.

2.8 Descripción de los procesos para presentación de reclamos

En el sistema financiero ecuatoriano, el primer paso en la presentación de un reclamo es redactar una carta a la institución financiera mediante un escrito o llenando un formulario,

que está disponible en la página web del Banco, en el mismo se detalla sobre el proceso; la estructura del formulario es la siguiente: 1.- La identificación del cliente y generales de Ley; 2.- La identificación del Reclamo; 3.- Descripción de los hechos materia del reclamo; 4.- Petición en concreto de lo que se dirige a la entidad; 5.- Autorización que entrega al cliente para recibir notificaciones; 6.- Detalle de documentos adjuntos; la entidad financiera en un término de quince días deberá de dar una respuesta ya sea favorable o desfavorable; el segundo paso si el reclamo es desfavorable al cliente, es recurrir al Defensor del cliente o a la Superintendencia de Bancos, si recurre al Defensor del Cliente, luego de solicitar los documentos necesarios, llevará a cabo una única audiencia de conciliación en un término de treinta días; si en la conclusión de la audiencia no es favorable al cliente de manera parcial o total, se enviará el expediente a la Superintendencia de Bancos cumpliendo la normativa hasta llegar a la resolución.

2.8.1. Los recursos contra actos administrativos emitidos por la Superintendencia De Bancos

Al momento de realizar un reclamo deben dirigirse a la Superintendencia de Bancos, quien a su vez es el organismo encargado de receptor reclamos presentados por los clientes, estos deberán contener ciertos requisitos como lo estipula el artículo 220 del Código Orgánico Administrativo, los fundamentos de hecho y derecho, la debida petición y anexar los respectivos documentos del que pueda hacer uso.

El Superintendente de Bancos o quien ejerza la delegación, puede inadmitir una impugnación, cuando ha sido presentada fuera de término, sin embargo, si está dentro del término legal y esta no reúne los requisitos formales para solicitar que sea completada y aclarada con el respectivo reclamo en el lapso de cinco días, caso contrario es declarado en abandono.

2.8.2. El recurso de Apelación: los actos administrativos ya sea por reclamo o por Queja y que sea remitido a la Superintendencia de Bancos, puede ser impugnado dentro del término de 10 días de notificado el acto resolutorio por la autoridad competente. Se logrará aducir nulidad cuando el órgano que resuelve este impedido de hacerlo.

El Superintendente de Bancos dispone de la prueba, el cual ordena que sea entregada a la persona que esté solicitando, que desconozca de ella, si es aceptada tiene un término de cinco días para que se la practique, caso contrario no se le permite pedir ninguna prueba adicional a la que accedió anteriormente.

2.8.3. El Recurso extraordinario de revisión: se basa en que debe existir una de las causales que se encuentran en el artículo 232 del Código Orgánico Administrativo, al manifestar que un acto haya incurrido en error de hecho se encuentre en los documentos que han sido colocados en los expedientes, el Superintendente de Bancos o su delegado, puede admitir o inadmitir a trámite si no cumple con las causales correspondientes, tiene 20 días transcurrido desde la interposición del mismo si no fue notificado se dará por desestimado.

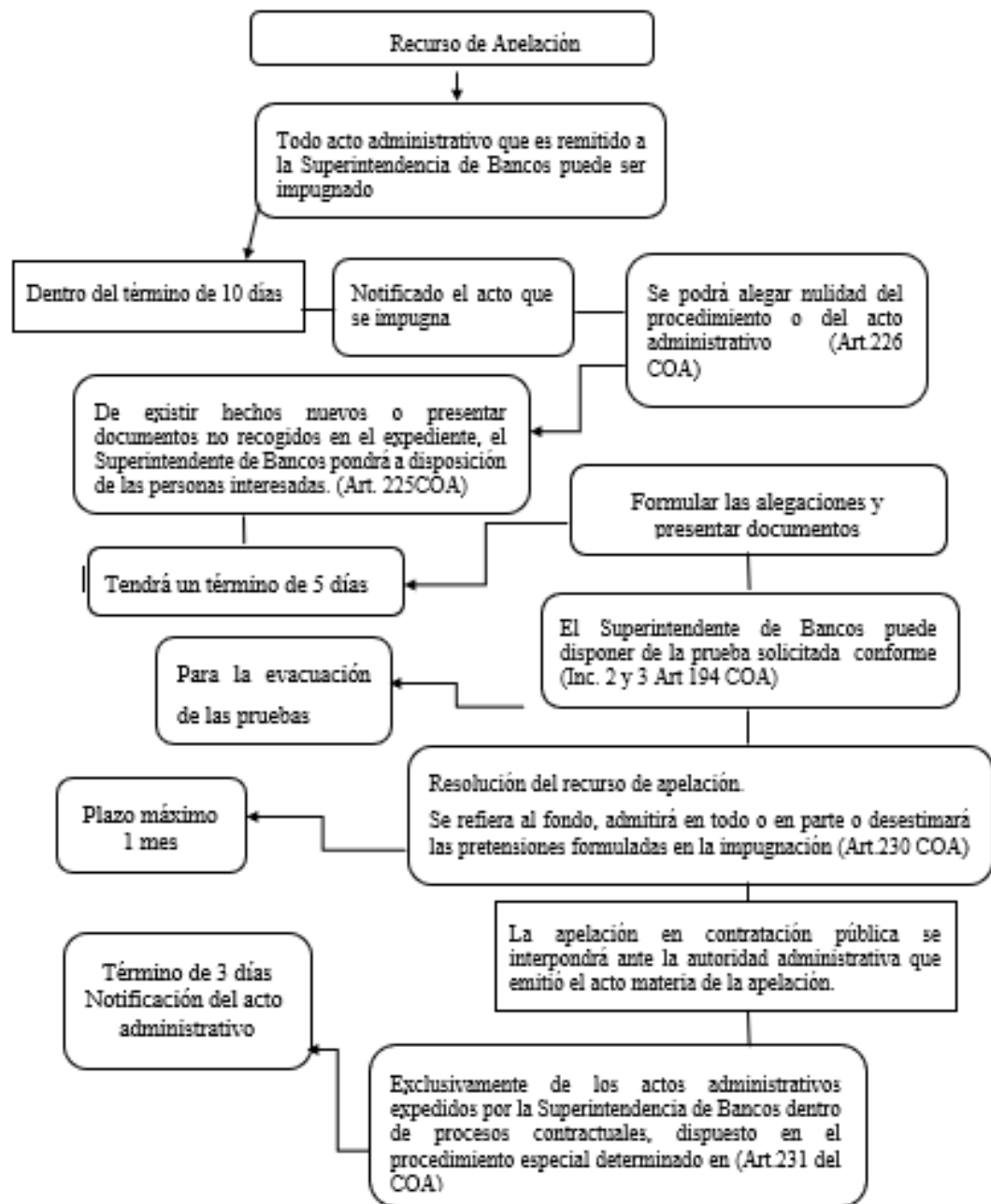


Figura 1

El proceso del Recurso de Apelación

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Girón, K (2020)

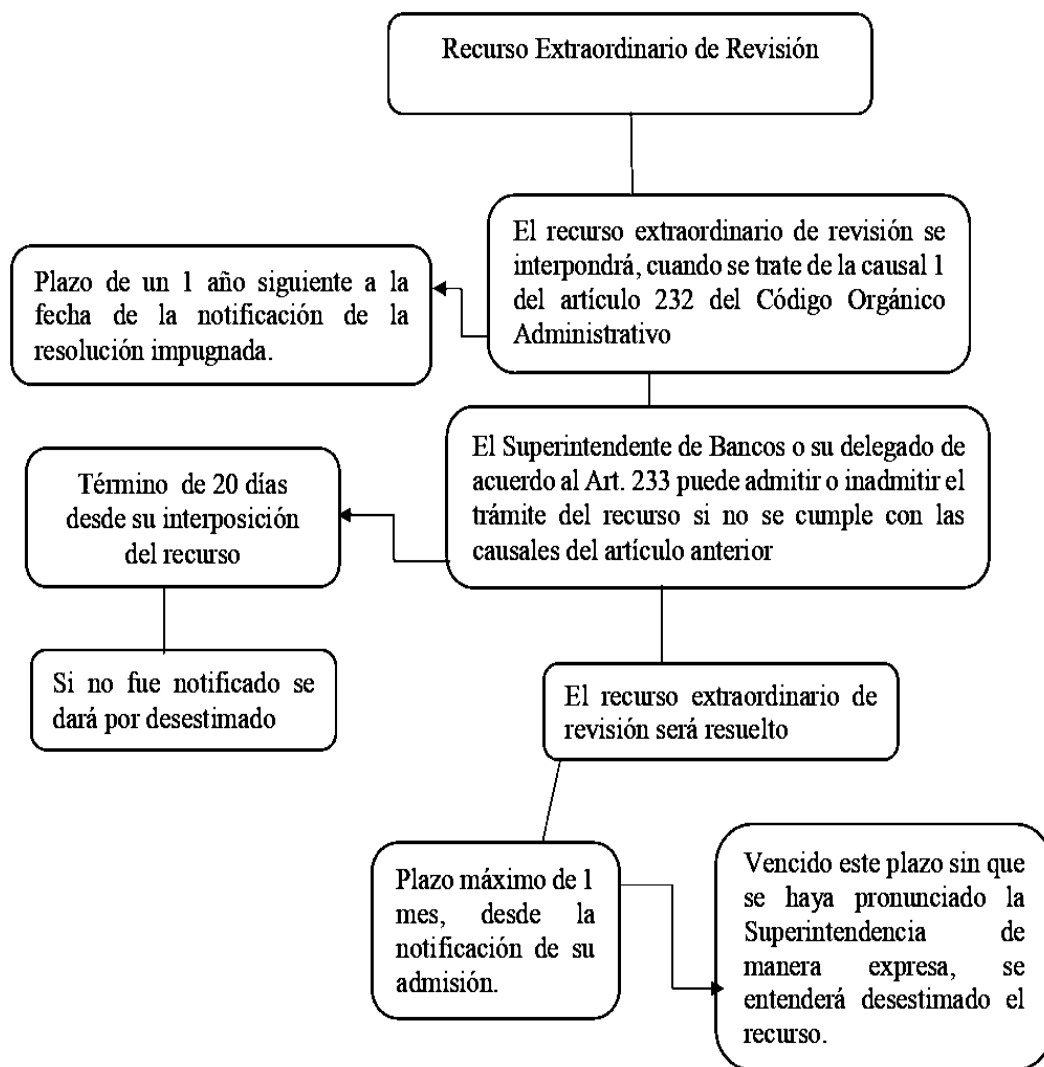


Figura 2

El proceso del Recurso extraordinario de revisión

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Girón, K (2020)

2.8. El Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente, según lo dispuesto en la normativa, conocerá y tramitará el reclamo, queja o consultas sobre todo tipo de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante, para tal efecto se requerirá de este la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación a la entidad financiera.

2.8.1. Competencia

El Defensor del Cliente tendrá como competencia los clientes y usuarios de la entidad financiera del cual fue designado, atenderá por vía telefónica, videoconferencia o medios electrónicos y receptor los reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico.

2.8.2. Procedimiento para atención de reclamos

Los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante el defensor del cliente, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios que consideren les han sido ocasionados tal como lo dispone el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

El cliente o usuario financiero al no tener una respuesta en el caso de que previamente haya presentado su queja o reclamo ante la entidad financiera dentro de los términos que establece la normativa, podrá acudir donde el defensor del cliente.

2.8.3. Sistema de Cobros Interbancarios en el Ecuador

El sistema de pagos y cobros entre Bancos, se lo realiza a través del Banco Central del Ecuador, que tiene normativas explícitas sobre su estructura y funcionamiento, se suscribe el convenio para el servicio de órdenes de cobros, una vez que se hayan generado, son remitidas a las entidades financieras pagadoras, que son las encargadas de debitar o acreditar en las cuentas de los clientes lo solicitado.

El Sistema de Cobros Interbancarios está dirigido el servicio a las entidades públicas no financieras, entidades financieras públicas y privadas y del sector de economía popular y solidaria, teniendo como primer requisito tener cuenta corriente en el Banco Central.

1) La Institución Cobradora.- La misma que debe de poseer una cuenta corriente en el Banco Central del Ecuador, estos captan los pedidos de cobros de sus afiliados que pueden ser los establecimientos comerciales u otros remitiendo el pedido del débito de las personas que contratan un producto o un servicio, al tener la aceptación del cliente, el establecimiento solicitan al Banco Cobrador que ordene al Banco Pagador los valores que se pagan.

2) Cliente Cobrador.- Persona jurídica de derecho público o privado, autoriza al Banco a través de un documento físico o electrónico que se realice el débito al cliente pagador, el cliente cobrador informa a la institución cobradora (puede ser un Banco o institución pública que tenga cuenta en el Banco Central) para que efectúe el débito de la cuenta que el cliente tiene en la institución pagadora.

3) Institución Pagadora.- Que es la que paga receipta el pedido de los Bancos o Instituciones cobradoras que estas a su vez tienen el pedido de los negocios o establecimientos afiliados a la institución Cobradora, la institución pagadora debe de tener una cuenta corriente en el Banco Central, la cual ordena a través del sistema de cobros interbancarios, que se debite de la cuenta del cliente pagador o la persona que contrato el servicio o producto al establecimiento o al cliente cobrador.

4) Cliente Pagador.- La persona natural o jurídica que tiene cuenta de ahorros o cuenta corriente en la institución pagadora, el cual autoriza que se le realice el débito que puede ser por una sola vez o de manera recurrente.

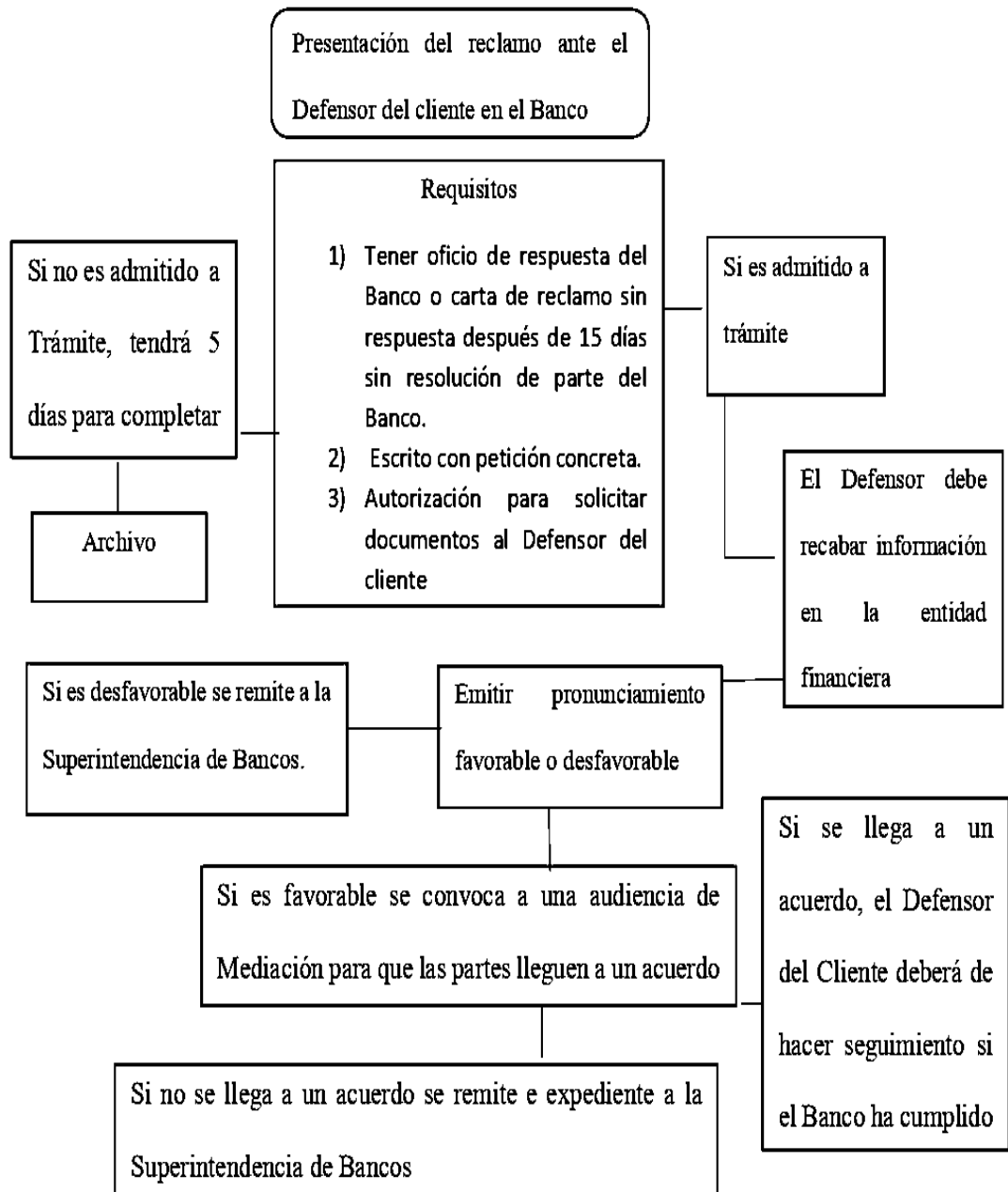


Figura 3

Proceso de atención del Defensor del Cliente

Fuente: Manual del Defensor del Cliente

Elaborado por: Girón, K (2020)

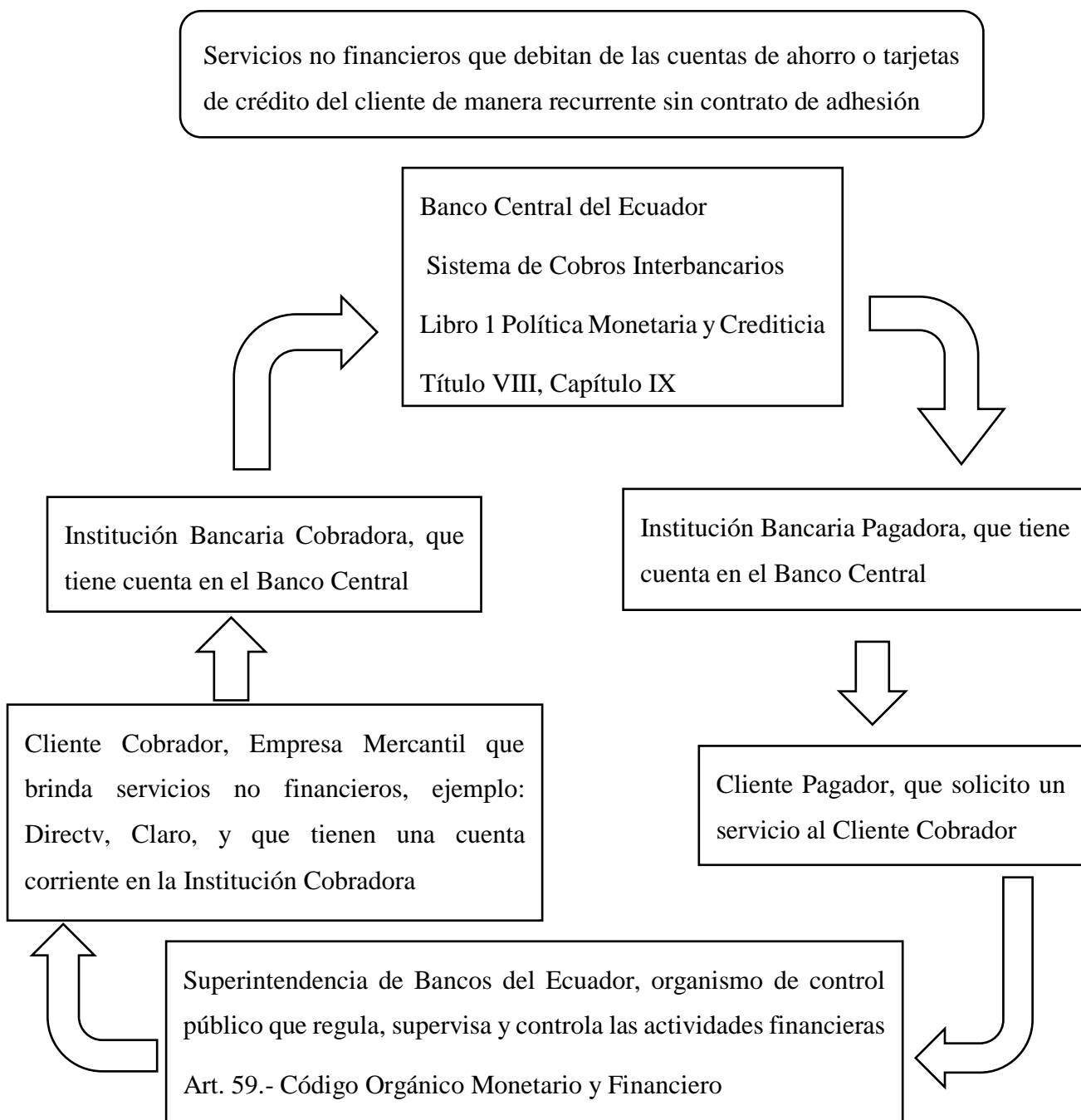


Figura 4

Proceso: Sistemas de cobros interbancarios

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Girón, K (2020)

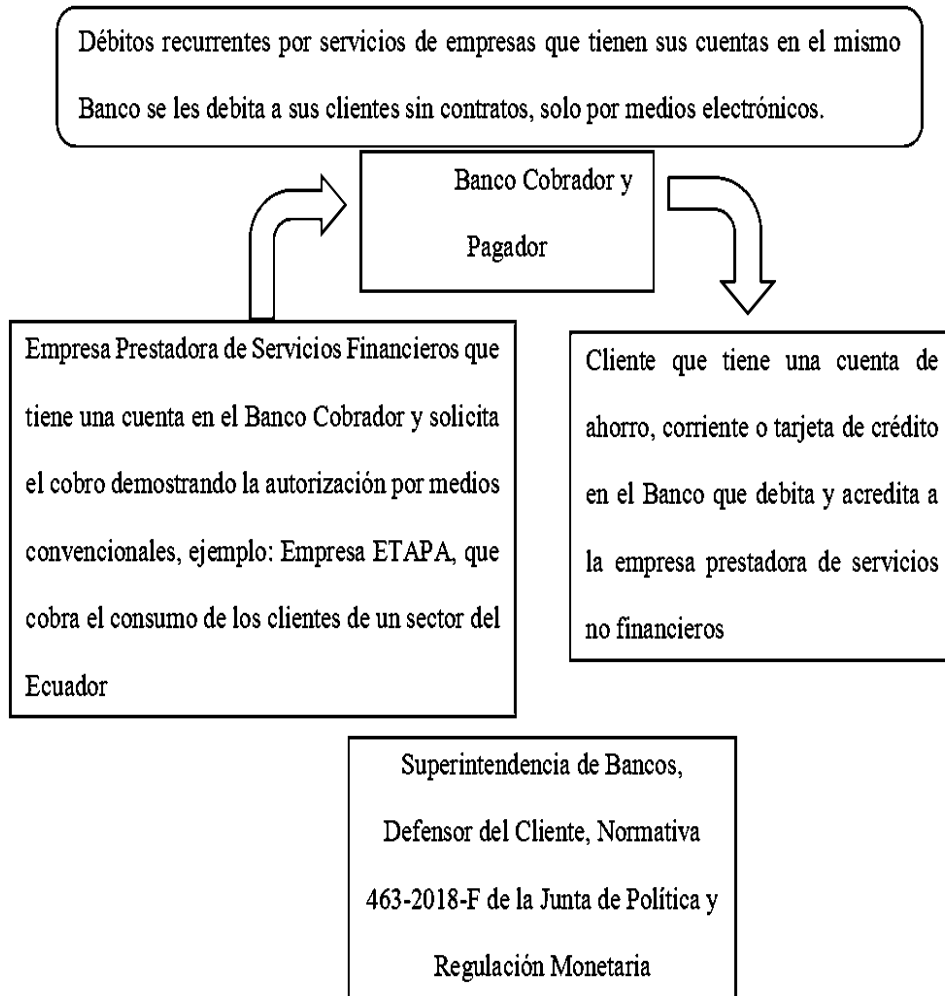


Figura 5

Débitos recurrentes

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Girón, K (2020)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. La investigación

La investigación proviene etimológicamente del latín *in* (en) y *vestigare* (hallar, inquirir, escudriñar e indagar) que deriva como descubrir o averiguar alguna cosa, seguir la huella de algo, explorar. Por tal motivo se puede considerar a un investigador, como aquella persona que se dedica a la actividad de búsqueda, independiente a su metodología, propósito e importancia. De allí el término Investigar, ha sido visto de modo natural y más apropiado de aprender (Nilsa Pinto y Marisol Sanabria, 2010).

3.1.2. Enfoque de la Investigación

En la presente investigación se utilizó un enfoque mixto, que consiste en un conjunto de procedimientos empíricos, que implican la recolección y análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, para recabar toda la información y obtener un mejor entendimiento del estudio. En este orden de ideas, para Hernández Sampieri y Mendoza (2008) la finalidad de la investigación mixta no es sustituir al método cuantitativo ni cualitativo, sino poder aprovechar las fortalezas de ambos métodos y minimizar sus debilidades con mayor claridad.

El enfoque mixto es la combinación de los resultados obtenidos mediante técnicas o instrumentos de los métodos cualitativo y cuantitativo, en la que se produce una riqueza interpretativa que permite generalizar los resultados dentro del contexto del fenómeno o problema a estudiar.

3.2 Tipos de Investigación

3.2.1. Descriptivo

Este tipo de investigación se utiliza para estudiar o describir determinadas características principales en el objeto de estudio, mediante el análisis de leyes y normas contractuales entre el cliente y la entidad financiera. Por lo tanto, es útil para investigar sobre la suscripción de los contratos de adhesión y los procesos de atención a reclamos.

3.2.2 Documental

Este método de investigación implicó la recolección de datos de la Asociación de Bancos privados del Ecuador, informes de la Defensoría del Pueblo, informes de las dependencias públicas, rendición de cuenta de la Superintendencia de Bancos y artículos de investigación científica.

3.3. Método de Investigación

3.3.1 Método Inductivo

En esta investigación, aunque se utiliza el enfoque cualitativo basado más en lógica, debido al procesamiento de datos cuantitativos se requirió del proceso inductivo, (explorar y describir, y generar perspectivas teóricas); que va de lo particular hacia lo general para establecer con mayor profundidad los derechos de los clientes financieros y de los contratos de adhesión que existen en el sistema financiero privado.

3.4. Técnicas de Investigación

En una investigación cuantitativa y cualitativa se utilizaron técnicas para recolectar datos, entre estas técnicas tenemos las siguientes: la observación no estructurada; entrevistas abiertas no estructuradas, revisión de documentos y la evaluación de experiencias personales. Entre las técnicas utilizadas de forma directa en la investigación se señalan las siguientes:

3.4.1 Encuestas

Es la recopilación de información que se realiza a un determinado grupo de personas, elaborando un cuestionario de preguntas semiestructuradas, para obtener un resultado acorde a los objetivos propuestos, que fue aplicada a 290 usuarios de la banca privada. En esta investigación la encuesta se aplicó a través de la aplicación de Google Forms, durante el mes de marzo y abril, el link a utilizar fue el siguiente: <https://docs.google.com/forms/d/1SQxtVe8SLOHkPLB0iZghN94E6ke3p2W8OABsg10iRNE/edit>

3.4.2 Entrevista

Es la obtención de datos a través de preguntas realizadas a diferentes funcionarios públicos de las entidades del sector financiero privado, que corresponden a dos gerentes y a cuatro defensores del cliente.

3.4.3 Población y muestra

El propósito de la investigación es determinar el número de reclamos que ha receiptado la Superintendencia de Bancos en la Ciudad de Guayaquil, a través del Defensor del Cliente, en el periodo comprendido en el año 2018, sobre todo los que se relacionan con los contratos que firman los clientes de las entidades del sector financiero privado, y según la rendición de cuentas elaborada por el organismo de control, la cantidad de reclamos totales que se atendieron fue de mil ciento ochenta y dos.

Tabla 4

Reclamos presentados por clientes ante la superintendencia de bancos

Provincia	Cantidad de reclamos
Guayas	1182

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Girón (2020)

3.4.4 Muestra

El presente estudio muestra los reclamos que han surgido en la ciudad de Guayaquil, por parte de consumidores en la contratación de servicios financieros.

Total, de muestra ingresada en la Superintendencia de Bancos

$$n = \frac{Z^2(P*Q)}{e^2 + \frac{Z^2(p*q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada. (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza: 95% 99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

Figura 6

Tamaño de Muestra

Fuente: surveysoftware.net/

3.5 Análisis de los resultados de las encuestas

Tabla 5

Derechos de los consumidores Financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	9%
No	198	68%
Desconoce	67	23%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

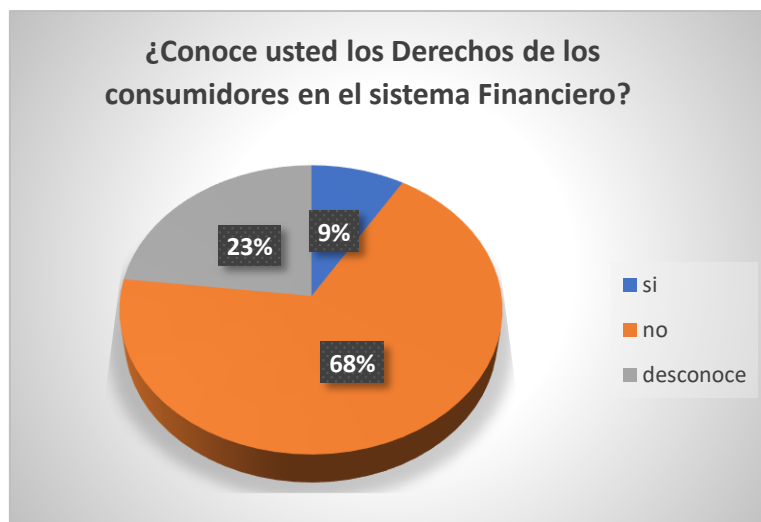


Gráfico 5 Derechos de los consumidores financieros

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: se evidenció que un grupo de personas no tienen conocimiento sobre los Derechos y obligaciones de los consumidores financieros, se refleja la vulnerabilidad que existe en los usuarios al momento de realizar un contrato con la entidad financiera según lo determina el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero, es poca la educación financiera que entrega las instituciones financieras a sus clientes.

Tabla 6

Derecho a elegir productos o servicios financieros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	248	68%
No	2	1%
Desconoce	40	17%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

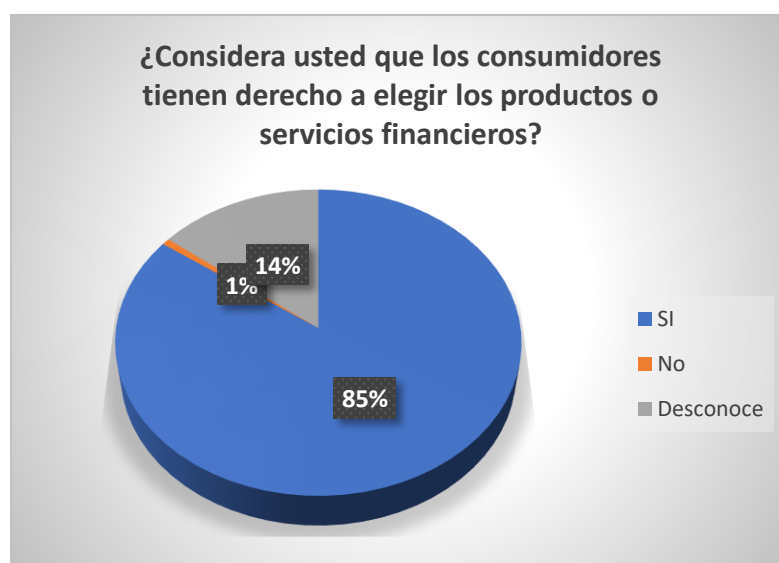


Gráfico 6 Derecho a elegir productos o servicios financieros

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: Los consumidores financieros tienen el derecho de poder elegir con libertad y sin ninguna clase de intimidación al momento de contratar productos o servicios que las entidades financieras ofertan, como lo establece el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Tabla 7

Derechos que tiene como cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	10%
No	195	67%
Desconoce	65	22%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)



Gráfico 7 Derechos que tiene como cliente

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: un grupo de personas encuestadas respondieron que la entidad financiera no les proporcionaba la debida información de los derechos que tienen como clientes, al momento de contratar algún producto o servicio financiero, esto evidencia una clara vulneración de los derechos de los consumidores financieros.

Tabla 8

Contrato de Adhesión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	6%
No	225	78%
Desconoce	47	16%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

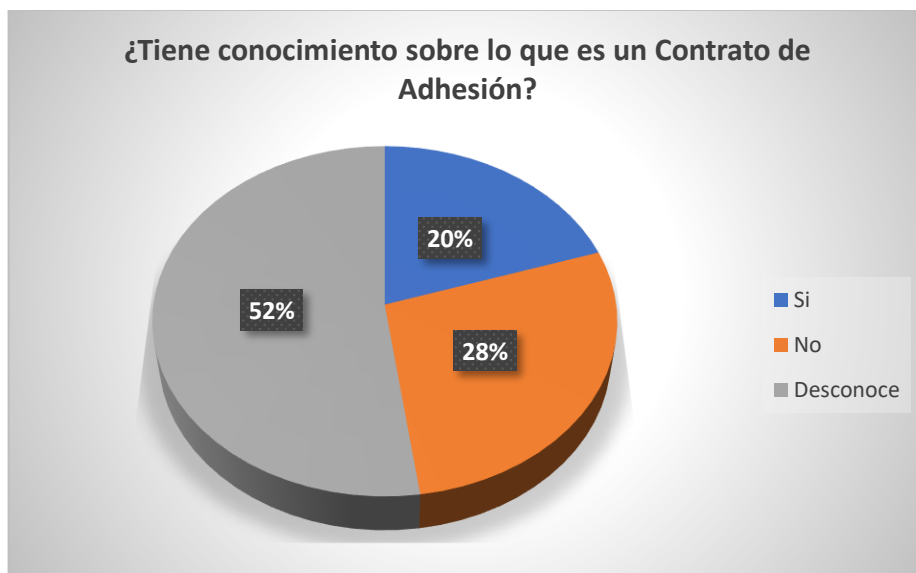


Gráfico 8 Contrato de Adhesión

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: los datos que reflejan en el gráfico muestra un total desconocimiento que tienen los consumidores cuando suscriben un contrato, y no conocen el contenido del mismo, la entidad financiera debe explicarles a los consumidores que el contrato es elaborado previamente y las cláusulas no son susceptibles de cambio, como lo señala el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de defensa del Consumidor.

Tabla 9

Suscribir un contrato

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	12%
No	210	72%
Desconoce	45	16%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

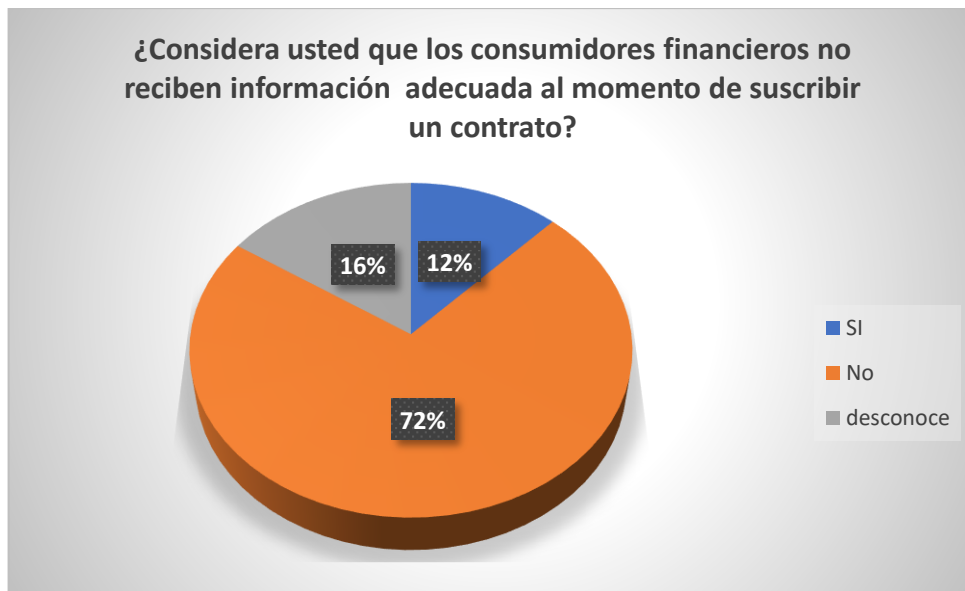


Gráfico 9. Suscribir un contrato

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: para los encuestados consideran que es necesario que la entidad financiera les proporcione información adecuada, y precisa como lo indica el Código Orgánico Monetario y Financiero y el Código de Derechos del Usuario Financiero de los términos y condiciones antes de suscribir contrato.

Tabla 10

Reclamos en la entidad financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	230	79%
No	31	11%
Desconoce	29	10%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)



Gráfico 10 Reclamos en la entidad financiera

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: las personas encuestadas conocen los procesos que deben emplear para realizar un reclamo en las entidades financieras, pocos clientes presentan un escrito, una mayoría optan por llenar un formulario, el cual es entregado al Banco, si el cliente no obtuvo respuesta en el término que corresponde, podrá interponer el reclamo ante el Defensor del cliente, como lo indica el Código Orgánico Monetario y Financiero

Tabla 11

Servicios no financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	8%
No	223	77%
Desconoce	44	15%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

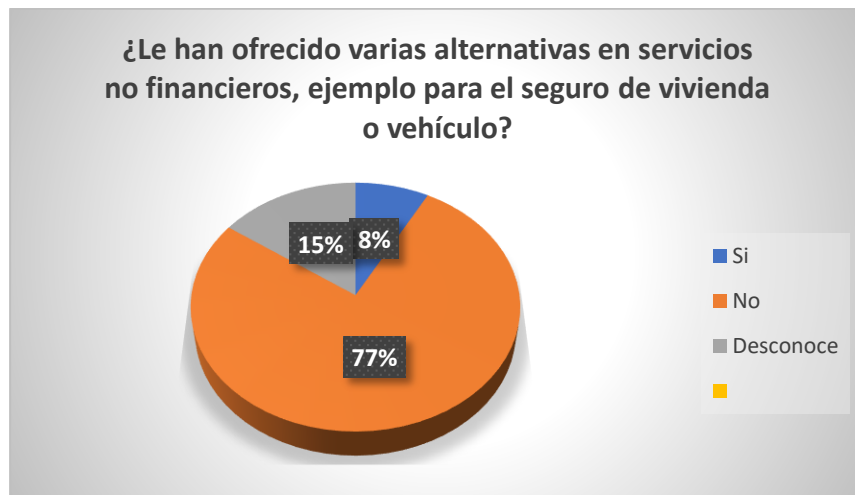


Gráfico 11 Servicios no financieros

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: de las personas encuestadas dijeron que la entidad financiera no les ofreció otras alternativas que ellos pudieran escoger a su conveniencia, estos detalles no toman en consideración al momento de contratar un servicio no financiero, que en muchos de los casos no refleja la expectativa del cliente, aunque las entidades financieras no pueden dedicarse a otro negocio es común ver que hay una limitada opción en el momento de tener un apuro en el crédito.

Tabla 12

Productos o servicios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	7%
No	227	78%
Desconoce	42	14%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)



Gráfico 12 Productos o servicios

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: los encuestados no poseen conocimiento acerca de los servicios y productos que la entidad financiera presta, es decir, que los consumidores no han recibido una adecuada información, como consta en el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero, tal es el caso de muchas personas que hacen retiro de altas sumas de dinero corriendo el riesgo de sufrir un asalto a las afueras de las instituciones financieras, desconocen los aplicativos que hay en la Web y en las aplicaciones de celulares.

Tabla 13

Cambios en los servicios pactados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	237	82%
No	22	8%
Desconoce	31	11%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)



Gráfico 13 Cambios en los servicios pactados

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: como resultado de la encuesta se considera que la entidad financiera no les brinda la debida comunicación a los usuarios de los cambios que existen en los servicios, simplemente los ejecuta sin contar con la aprobación del cliente, lo cual refleja una vulneración de sus derechos, un ejemplo que algunos encuestados proporcionaron es el cambio de seguro y de las condiciones cuando se llega a la tercera edad, así como también la venta de cartera a otras instituciones desconociendo los términos.

Tabla 14

Cambios en las normativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	265	%
No	3	1%
Desconoce	22	34%

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

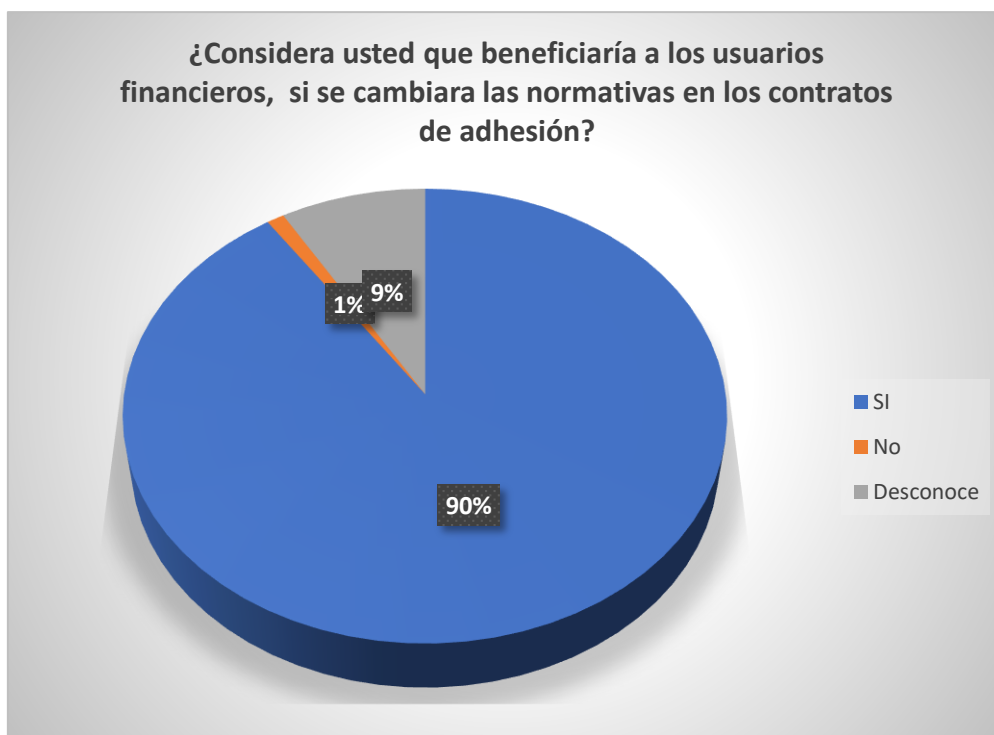


Gráfico 14 Cambios en las normativas

Fuente: clientes de las entidades financieras

Elaborado por: Girón, K (2020)

Análisis: el 90% considera que se deberían realizar cambios en las normativas de los contratos de adhesión, que beneficien al usuario financiero, para evitar la vulneración de los derechos por parte de las entidades financieras.

3.6 Resultados de entrevistas

Entrevista N° 1

Ing. Jessica Cevallos

Cargo: Sub gerente de reclamos /Banco del Austro

Tema: Vulneración de los Derechos de los consumidores en la contratación de servicios financieros.

Objetivo: El propósito de la entrevista es dar a conocer a través de funcionarios que laboran en las entidades financieras, los procesos y funciones de los reclamos y contratos

1.- ¿Qué tipo de reclamos son los más recurrentes en la institución que usted Preside?

En la actualidad reclamos por cargos no reconocidos por el cliente

2.- ¿Cree Ud. que la incidencia en los reclamos recurrentes se deba a desconocimientos de normativas por parte de los clientes o usuario financieros?

Los reclamos se presentan más por falta de educación financiera a los clientes, desconocen los productos y servicios, canales de atención, los costos, o se dejan engañar por terceros en la venta de productos.

3.- ¿Qué tipo de contratos existen para brindar algún servicio en la institución financiera?

Los costos por servicios que cobra el Banco están inmersos dentro de los contratos de apertura de cuentas, tarjetas u operaciones de crédito (pagarés)

4.- ¿Cuál es el procedimiento para la atención de los reclamos?

El cliente puede presentar su reclamo a través de cualquier canal habilitado para el efecto, front de servicios a nivel nacional, página web, ente de control y/o defensor del cliente.

Para presentar el reclamo debe presentar copia de cédula, llenar el formulario de reclamo y el soporte o documento que sustente el objeto de reclamo.

Una vez recibido el reclamo entra al proceso de análisis dentro de los tiempos de respuesta normativos se emite la respuesta.

Si el cliente no está conforme tiene el derecho a escalar el reclamo con el ente de control y/o Defensor del cliente.

5.- ¿Cuál es el tiempo que toma en responder un reclamo cuando es admitido a trámite?

15 días reclamos por transacciones procesadas dentro del país, y 60 días por transacciones en el exterior.

6.- ¿Después de firmar los contratos, como acceden los clientes a una copia?

Todos los contratos que el cliente firma con el Banco, se entrega copia al cliente

7.- ¿Los contratos son susceptibles de cambio y en qué aspecto?

Los contratos no son cambiados excepto cuando se hagan cambios normativos.

8.- ¿El Banco da información de los términos en los productos no financieros que se incluyen en el contrato?

El Banco no puede comercializar productos no financieros, esto es responsabilidad del proveedor de servicios.

9.- ¿Cuál es el proceso para la suscripción de un contrato para la obtención de un producto financiero?

El cliente solicita en el front de servicios a nivel nacional el producto y dentro del proceso se informa y entrega el producto.

10.- ¿Cuál es el proceso que tiene que seguir cuando el reclamo es desfavorable al cliente?

El cliente puede presentar el reclamo al ente de control y /o al Defensor del cliente.

Entrevista N° 2

MBA. Ing. Kléber Coello

Cargo: Defensor del Cliente /Banco del Austro

1.- ¿Qué tipo de reclamos son los más recurrentes en la institución que usted Preside?

Débitos no autorizados, problemas de cajeros, consumos no aceptados de tarjetas de créditos

2.- ¿Cree Ud. que la incidencia en los reclamos recurrentes se deba a desconocimientos de normativas por parte de los clientes o usuario financieros?

No se trata de desconocimiento por parte del cliente, sino de falta de información.

3.- ¿Qué tipo de contratos existen para brindar algún servicio en la institución financiera?

Los contratos de Adhesión

4.- ¿Cuál es el procedimiento para la atención de los reclamos ante el Defensor del Cliente?

Debe llenar un formulario especificando el motivo del reclamo y la petición concreta, el monto a devolver y la autorización que entregue el cliente al defensor, para luego dar un pronunciamiento y establecer una base para la mediación.

5.- ¿Cuál es el tiempo que toma en responder un reclamo cuando es admitido a trámite?

Aproximadamente 23 días hábiles para dar trámite al reclamo.

6.- ¿Conoce usted como un cliente puede acceder a una copia del contrato?

A través de una petición por escrito con firma de responsabilidad

7.- ¿Los contratos son susceptibles de cambio y en qué aspecto?

Deberían ser susceptibles a cambio, cuando se trasgrede derechos

8.- ¿El Banco da información de los términos en los productos no financieros que se incluyen en el contrato?

Eso va a depender de las políticas de las instituciones financieras.

9.- ¿Cuál es el proceso para la suscripción de un contrato para la obtención de un producto financiero?

En cada institución financiera tienen procesos distintos.

10.- ¿Cuál es el proceso que tiene que seguir cuando el reclamo es desfavorable al cliente?

Recurrir al defensor del cliente o al Organismo de control

Entrevista N° 3

Ec. Ginger Coello

Cargo: Jefa de agencia CPN

1.- ¿Qué tipo de reclamos son los más recurrentes en la institución que usted Preside?

- Retiro por cajeros automáticos
- Problema ATM
- Débitos no autorizados
- Gastos de Cobranza
- Compras no autorizadas
- Problemas de cheques
- Transferencia en línea.

2.- ¿Cree Ud. que la incidencia en los reclamos recurrentes se deba a desconocimientos de normativas por parte de los clientes o usuarios financieros?

- Por falta de Educación Financiera
- Asesoría del funcionamiento del Banco
- Información informativa

3.- ¿Qué tipo de contratos existen para brindar algún servicio en la institución financiera?

Para los productos financieros se utilizan contratos de adhesión o escritura pública, los requerimientos con formularios de solicitud.

4.- ¿Cuál es el procedimiento para la atención de los reclamos?

Los reclamos son ingresados en una plataforma tecnológica, los cuales llegan a la central del servicio al cliente quien proporciona el tiempo de solución para cada caso. Los datos ingresados se imprimen y se registran la firma del cliente para el sustento correspondiente.

5.- ¿Cuál es el tiempo que toma en responder un reclamo cuando es admitido a trámite?

Va a variar según el tiempo del reclamo entre 24 horas a 15 días.

6.- ¿Después de firmar los contratos, como acceden los clientes a una copia?

Pueden acceder solo a petición de partes y con solicitud por escrito.

7.- ¿Los contratos son susceptibles de cambio y en qué aspecto?

Son susceptible dependiendo de la negociación que se llegue, en los aspectos de garantías.

8.- ¿El Banco da información de los términos en los productos no financieros que se incluyen en el contrato?

No, eso lo establece la empresa que se contrató el servicio.

9.- ¿Cuál es el proceso para la suscripción de un contrato para la obtención de un producto financiero?

- Recabar toda la información posible del cliente.
- Su situación financiera
- El estudio del regreso del capital

10.- ¿Cuál es el proceso que tiene que seguir cuando el reclamo es desfavorable al cliente?

Se comunica al cliente que puede optar por interponer el reclamo ante el organismo de control.

Entrevista N°4

Ec. Lucia Navarrete

Cargo: Defensora del Cliente /C F N

1.- ¿Qué tipo de reclamos son los más recurrentes en la institución que usted Preside?

Son por tiempos de respuestas en aprobar créditos.

2.- ¿Cree Ud. que la incidencia en los reclamos recurrentes se deba a desconocimientos de normativas por parte de los clientes o usuario financieros?

Desconocimiento de los clientes.

3.- ¿Qué tipo de contratos existen para brindar algún servicio en la institución financiera?

No tiene conocimiento de eso

4.- ¿Cuál es el procedimiento para la atención de los reclamos ante el Defensor del Cliente?

Tiene que presentar el formulario del reclamo llenado y firmado copia de cédula y documentos de respaldo.

5.- ¿Cuál es el tiempo que toma en responder un reclamo cuando es admitido a trámite?

El tiempo de responder el reclamo es de 10 a 15 días laborables.

6.- ¿Conoce usted como un cliente puede acceder a una copia del contrato?

Solicitando al departamento respectivo de la institución financiera.

7.- ¿Los contratos son susceptibles de cambio y en qué aspecto?

Son susceptibles a cambio cuando existe refinanciamiento,

8.- ¿El Banco da información de los términos en los productos no financieros que se incluyen en el contrato?

Si, les informan del seguro que llevan cada crédito.

9.- ¿Cuál es el proceso para la suscripción de un contrato para la obtención de un producto financiero?

Desconozco el procedo tengo conocimiento que hace el analista de crédito de la institución financiera.

10.- ¿Cuál es el proceso que tiene que seguir cuando el reclamo es desfavorable al cliente?

Si no se llega a un acuerdo en la conciliación, se remite al organismo de control.

Entrevista N° 5

Ec. Dexy Vergara

Cargo: Defensora del Cliente /BanEcuador

1.- ¿Qué tipo de reclamos son los más recurrentes en la institución que usted Preside?

Bloqueo de cuentas

Créditos vencidos

2.- ¿Cree Ud. que la incidencia en los reclamos recurrentes se deba a desconocimientos de normativas por parte de los clientes o usuario financieros?

En parte por desconocimiento y falta de información.

3.- ¿Qué tipo de contratos existen para brindar algún servicio en la institución financiera?

Contratos varían depende del producto, ejemplo Contratos de adhesión de formularios únicos.

4.- ¿Cuál es el procedimiento para la atención de los reclamos ante el Defensor del Cliente?

Puede ir al Banco, también ingresar a la página del Banco o dirigirse donde el defensor.

5.- ¿Cuál es el tiempo que toma en responder un reclamo cuando es admitido a trámite?

10 días hábiles y 30 días hábiles en reclamos internacionales.

6.- ¿Conoce usted como un cliente puede acceder a una copia del contrato?

El cliente tiene derecho de tener siempre copia del servicio que obtiene del Banco.

7.- ¿Los contratos son susceptibles de cambio y en qué aspecto?

Si, Cuando el cliente pre cancela un contrato

8.- ¿El Banco da información de los términos en los productos no financieros que se incluyen en el contrato?

Si, la mayoría tienen conocimiento desde el inicio.

9.- ¿Cuál es el proceso para la suscripción de un contrato para la obtención de un producto financiero?

Toda obtención de un producto es presencial.

10.- ¿Cuál es el proceso que tiene que seguir cuando el reclamo es desfavorable al cliente?

Si el reclamo es desfavorable pasa a la Superintendencia de Bancos para que resuelva.

3.7 Análisis de la recopilación de datos

En entrevistas realizadas a personeros de las entidades bancarias, a través de preguntas, se entiende que los contratos privados que se otorgan muestran características en sus cláusulas que benefician a la entidad financiera ante posibles incumplimiento en la obtención de un producto que el cliente requiere, tal es el caso de los contratos de adhesión que celebran las partes cuando apertura una cuenta de ahorro o corriente, la entrega de una tarjeta no es decisión del cliente sino del Banco, así mismo no se puede discutir el valor del costo del plástico para el uso de los medios electrónicos, si no existe una explicación clara de los riesgos que conlleva la utilización de los mismos, en delitos como *phishing*, y el *hacking*, la suscripción no va acompañado de una descripción detallada sobre el uso

Es importante también destacar que las entrevistas con los Defensores del Cliente, se descubre que la mayoría de los clientes desconocen sobre los alcances y contenidos de los contratos que firman, muchos reclamos tienen como punto central el desconocimiento de las penalidades, que se encuentran en los contratos de crédito con prenda industrial o con garantía de hipoteca, algunos tienen que ver con los gastos legales y cobranzas que incurrieron cuando se cae en más de 30 días de mora.

En reuniones con clientes de la Banca, es importante destacar que no existe una educación financiera para entender los alcances y resultados de los productos que firman, se evidencia un gran porcentaje que desconoce, cómo realizar un reclamo de la manera formal escrita sin formulario o se tiene conocimiento de la presencia de un Defensor del Cliente en la entidad Bancaria; los clientes desconocen los recursos de cómo defender sus derechos, aunque las entidades financieras tienen especificado los diferentes tipos de interés por segmento de crédito, pocas son las personas que entienden sobre las tablas que están en la institución financiera.

Los resultados en las rendiciones de cuenta por parte del organismo de control en el año 2018, se muestra que los reclamos por servicios no financieros son mayores a los que son por productos financieros en la Banca, están segmentados en cuenta de ahorro, corriente, básica, contratos de crédito, tarjetas de crédito, depósitos a plazo.

En revisiones a las normativas sobre los contratos de adhesión existen regulaciones que están establecidos en los productos financieros, pero no existe en los servicios no financieros tales como los contratos de asistencia de salud, vial o de seguros.

3.8 Aspectos Jurídicos en la contratación de servicios en la entidad Financiera

Los contratos privados o públicos que generan las entidades financieras van a variar dependiendo del servicio o producto que se requiera, existen servicios que se pueden obtener con una llamada telefónica, una respuesta de un SMS, un clic en la página virtual del Banco, de manera presencial firmando formularios, peticiones, contratos de adhesión, unilaterales y escrituras públicas.

Los productos que ofrece la Banca en el Ecuador está constituido por los servicios de intermediación financiera, de cuenta de ahorro, corriente, depósitos a plazo, servicios no financieros como transferencia de valores, custodia, servicios ATM interbancarios, de certificaciones, no financieros externos, corresponsales no bancarios, etc.

3.8.1 Servicios No Financieros

En las revisiones de las políticas y normativas bancarias, se determina estos como aquellos que no se tratan para financiamiento de valores monetarios, podrán ser utilizados de una manera conveniente al cliente, ya sea en la realización de pagos a proveedores, hacer transferencia de valores a través del Banco Central o vía “online” con Bancos agrupados, además, de los servicios de mantenimiento de cuentas.

3.8.2 Servicios No financieros externos

También están los servicios no financieros, las entidades financieras actúan como facilitadores de cobros por atenciones que brindan empresas ajenas al negocio del Banco.

Los únicos que pueden comercializar y promocionar los servicios no financieros son los prestadores de servicios, las instituciones financieras no podrán hacerlo.

Por otra parte, el prestador de servicios no financiero no puede alegar vínculo con la entidad financiera al momento de ofertar o promocionar productos que hayan sido realizados por medios telefónicos.

Por estas razones las instituciones financieras tienen la obligación de asegurarse de que los proveedores de servicio no financieros poseen la documentación y las pruebas pertinentes para realizar los respectivos débitos recurrentes a los clientes.

Los clientes o usuarios tienen la potestad de autorizar a las entidades financieras a través de correos electrónicos o por cualquier otro medio la suspensión de los cargos o débitos de sus tarjetas.

El párrafo anterior hace alusión a la suspensión de cargos o débitos, los cuales se deberá comunicar a los prestadores de servicios no financieros del particular dentro de 72 horas a la fecha que se efectuó la cancelación.

El reclamo procede cuando han efectuado débitos o cargos que el cliente no autorizo a sus tarjetas de crédito, deberán presentar el respectivo reclamo en las entidades financieras, solicitar a los prestadores de servicios no financieros que presente en el plazo de cinco días la autorización correspondiente.

Caso contrario el reclamo no procede cuando la entidad financiera no se ha pronunciado en el plazo de 15 días, deberá informar al cliente que el reclamo fue rechazado, y tendrá quince días contados desde que se obtuvo la respuesta, sin embargo, podrá recurrir ante los órganos competentes.

Los reclamos que provienen del Defensor del Cliente o del organismo de control y que dentro del plazo de 8 días no son atendidos por la entidad financiera y sin haber pedido una prórroga justificable se entenderá favorable y procederá a devolver a los consumidores lo que les corresponde según reclamo del cliente.

CAPÍTULO IV

4.1 Informe Final.

A partir de la investigación realizada y de los resultados obtenidos, se evidencia que existe vulneración de los Derechos de los consumidores financieros, al momento de contratar un producto o servicio en el sector financiero privado de la Ciudad de Guayaquil. Se ha podido determinar que la mayoría de las causales que conllevan a la vulneración de los derechos de los consumidores se genera por la falta de información que proporciona la entidad bancaria sobre el producto financiero que desea contratar el consumidor y la escasa educación que existe en los clientes sobre sus derechos ante la Banca.

Por esta razón, se realizó el respectivo estudio de la normativa vigente que regula a las entidades del sector financiero privado en el país, arrojando como dato interesante una referencia en cuanto a la protección y defensa de los derechos de los clientes financieros en el ámbito de aplicación de estos derechos, involucrando las relaciones entre los consumidores y los entes controlados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, ya que dentro de las entidades financieras no existen temas que traten sobre los servicios externos que se agregan en los contratos firmados por el cliente, tales como los seguros de vida y de asistencia, entre otros; así, también no existe educación en el uso de canales electrónicos o revisión de las páginas web de la entidad.

Cabe resaltar que en el país se han hecho significativos adelantos en materia de derechos de los clientes como la incorporación de la figura del Defensor del Cliente para proteger y precautelar los derechos en la Banca, aunque en la investigación se demuestra que la gran mayoría de los clientes no tienen mucho conocimiento sobre la figura del Defensor del cliente, ni las funciones que ejerce, por tal razón, los clientes no recurren a su Defensor para una asesoría o consulta para protegerse de posibles abusos de la Banca.

En cuanto a los reclamos desfavorable al cliente atendidos por el Defensor del Cliente y están en conocimiento ante la autoridad de control, se deduce que el proceso resulta extenso y tedioso para el consumidor ocasionando malestar en los consumidores financieros. Por esta razón es de suma importancia mejores reformas en las normativas que favorezcan la comunicación asertiva y la promoción de una relación de equidad entre las partes.

Conclusiones

- El trabajo realizado establece que los contratos de los consumidores han suscrito con las entidades financieras privadas incurren en el abuso de los derechos de los clientes imponiendo de forma arbitraria cláusulas que incluyen servicios no financieros y que deben ser aceptados de manera unilateral.
- En la adquisición de servicios financieros los requisitos varían de una entidad financiera a otra, no existe una homologación en este sentido, pero, sin embargo, para los ciudadanos ecuatorianos están dentro de lo establecido por la Superintendencia de Bancos. Pero es necesario destacar, que las complicaciones para el consumidor de servicios financieros están en las cláusulas de adhesión en las cuales no existe un balance entre los derechos y obligaciones del prestador de servicio financiero y el cliente que adquiere los servicios, siendo este último desfavorecido frente a las obligaciones de la entidad financiera en relación con sus clientes. Además, a los consumidores de servicios financieros se les dificulta comprender el lenguaje técnico que se utiliza en la entidad financiera al momento de suscribir un contrato, y, por otro lado, se les da una limitación de tiempo para poder leer los términos y los alcances del contrato, así como la falta de disposición de los empleados para dar respuesta.
- Los procesos que deben seguir los consumidores financieros al momento de realizar el reclamo en la entidad financiera implican la presentación y llenado de un formulario el cual es entregado al banco junto con los documentos que contengan la información pertinente, por consiguiente, ante el desconocimiento de los clientes de los documentos e información en las operaciones bancarias estos son improcedentes. Por otro lado, estos reclamos no proceden porque se han generado por falta y un total desconocimiento de las cláusulas y obligaciones por parte de los consumidores al momento que firman un contrato. Por esta razón, los consumidores financieros acuden al Defensor del Cliente para que los ayuden, con diferentes tipos de consultas, quejas o reclamos que han sido presentados en la banca, y que han tenido un resultado desfavorable al usuario.

- Por último, este trabajo constata la vulneración de la protección de los derechos de los consumidores financieros: (1) educación financiera; (2) Derecho a la información de productos y servicios financieros transparente; (3) Derecho a acceder a productos y servicios financieros; (4) Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros; (5) Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad; (6) Derecho a la defensa y protección del usuario del sistema financiero. En la mayoría de las entidades financieras no se ofrece asesoría presencial antes o después de firmar un contrato.

4.3 Recomendaciones

A partir de las conclusiones generadas se presenta el siguiente cuerpo de recomendaciones:

A las entidades financieras: suministrar la debida información al cliente y/o usuario al momento de que el mismo inicia un proceso de contratación de producto o servicio financiero. Es decir, se debe informar al consumidor sobre cada una de las cláusulas emitidas en el contrato, es importante modificar el lenguaje jurídico a un lenguaje idóneo para el cliente, con la finalidad de evitar que existan vacíos o ambigüedades en la comprensión de las normativas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Es fundamental fortalecer los derechos de los consumidores financieros mediante leyes y normativas que puedan evitar la vulneración de los derechos de los clientes en las entidades financieras.

Asimismo, cada entidad financiera debe cargar en su página web los contratos o formularios de los productos que oferta, cuales podrán ser visualizados por los clientes con previa suscripción. Es importante destacar, que, debido a la complejidad de la comprensión de las terminologías, las entidades bancarias deberán establecer un glosario de términos que facilite el uso y el entendimiento de las plataformas virtuales.

A los consumidores: al momento de realizar un proceso de contratación de servicios en las entidades financieras debe solicitar la información pertinente y preguntar las inquietudes que se generen cuantas veces sea necesario para así despejar las dudas relacionadas con el tema.

Bibliografía

- Albaladejo. (2004). Derecho Civil II. En *Derecho de Obligaciones* (pág. 360). Madrid.
- Andi, P. (14 de 10 de 2019). *Marco Legal*. Obtenido de <http://proyectos.andi.com.co/es/GAI/GuiInv/SisFin/RegBan/Paginas/MarLeg.aspx>
- Blasco y Perez, T. J. (2007). METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN.
- Cabanellas, G. (2005). Diccionario Juridico. En G. Cabanellas.
- Castilla, G. (2011). Buena Fe en los contratos. En G. Castilla. Editorial Reus.
- Congreso de Colombia, C. (14 de 10 de 2019). *secretariassenado*. Obtenido de ley 1328_2009: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html
- Consumidor, L. O. (28 de 09 de 2019). *consumerfinance*. Obtenido de <https://www.consumerfinance.gov/about-us/the-bureau/>
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mc GrawHill.
- ELComercio.com. (26 de 09 de 2019). *www.elcomercio.com*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/mahuad-peculado-feriado-bancario-ecuador.html>
- Gaton, J. (31 de 05 de 2020). *Contrato de Adhesion*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/contrato-de-adhesion/>
- González, H. &. (2017). Manual de Derecho Civil.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6a edición),México : McGraw Hill.
- Mandell, L. (2008). The financial literacy of young american adults: results of the 2008 National Jump Start Coalition Survey of High School Seniors and College. Washington, DC.
- Martinez Marin J y Avila, C. (1994). *Diccionario de Términos Juridicos*. Granada: Comares.

- Montesdeoca Falconéz, E. A. (22 de 09 de 2019). <http://repositorio.upacifico.edu.ec/handle/40000/67>. Obtenido de <http://repositorio.upacifico.edu.ec/handle/40000/67>
- MORALES CAUTI, G. P., & ESPINOZA QUILCA, M. G. (2015). *La relación jurídica de los consumidores financieros y las operaciones abusivas reguladas por la Superintendencia de Bancos, Banca y Seguros y AFPs en Lima, 2015*. Lima: UCV.
- Moreno-García, E. A.-S.-D. (2017). Nivel de educación financiera en escenarios de educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), México, UNAM-IISUE/Universia*, vol. VIII, núm. 22, pp. 163-183.
- Navarrete, J. (11 de 06 de 2014). *Sobre la investigación cualitativa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/268057878_Sobre_la_investigacion_cualitativa_Nuevos_conceptos_y_campos_de_desarrollo
- Nilsa Pinto y Marisol Sanabria. (2010). *La investigación Educativa*. Zulia: UNiversidad de Zulia.
- Noguera. (2008). *De los contratos Principios y Nociones*. Bogota: Universidad Sergio Arboleda.
- Ortiz Sanchez y Perez Pino. (2008). *Lexico Jurídico para estudiantes 4edición*. Madrid: Tecnos.
- PIERRE BOURDIEU, J.-C. C.-C. (1976). *EL oficio del sociólogo*. Madrid: Siglo XXI.
- Roberto Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Superintendencia de Bancos, E. (15 de 11 de 2019). *Educación Financiera*. Obtenido de https://estadisticas.superBancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38
- Tamayo, M. T. (2004). El proceso de la Investigación Científica. En M. T. Tamayo, *El proceso de la Investigación Científica* (pág. 37). Mexico: Limusa, Noriega y Editores.
- VALLESPINOS, G. (1984). *El Contrato por Adhesión a condiciones generales*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Vivanco, C. J. (24 de 11 de 2005). *Derecho Ecuador*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/los-contratos-de-adhesion>

Yrrazaval, A. (2012). *Diccionario Jurídico Económico*. Ediciones UC.

Larrea, H. J. (2008). Manual elemental de derecho civil 3. volumen 8: contratos ii. Recuperado de: <https://ebookcentral-proquestcom.pucesa.idm.oclc.org>

Zenteno, N. (2009). Clasificación de los contratos. Tribunal de Justicia electoral y Administrativa Estado de Chiapas. Recuperado el 20 de julio de 2017 de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/DE/DR/AM/09/clasificacion_contrato.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Contrato de apertura de cuenta corriente

Cuenta No

Capítulo I. Contrato de cuenta corriente

El Banco Pichincha a C.A., a quien en lo sucesivo se le denominará EL BANCO por una parte,

a nombre y en representación de: (nombre de empresa)

a quien(es) se le(s) denominará EL(LOS) CLIENTE(S), convienen en celebrar el contrato de apertura de cuenta corriente, expresado en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: APERTURA.- En atención a la información presentada por EL(LOS) CLIENTE(S), EL BANCO conviene en abrir a su(s) nombre(s) la cuenta corriente en dólares número sujeta al marco legal que regula el manejo de cuentas corrientes, políticas de EL BANCO y muy particularmente a las siguientes estipulaciones. EL(LOS) CLIENTE(S) acepta(n) que EL BANCO realice la debida verificación de la información proporcionada para la apertura de cuenta; de tal manera que si el resultado de dicha verificación no es exitoso, la cuenta no se activará.

SEGUNDA: TITULARIDAD-COTITULARIDAD.- La cuenta podrá mantener uno o varios titulares, se entenderá que es una cuenta colectiva en la que podrán disponer de su saldo, ejercer derechos y manejar la cuenta, cualquiera de ellas. EL(LOS) CLIENTE(S) podrá(n) autorizar a terceras personas que puedan girar en su cuenta, para el efecto deberá(n) solicitar a EL BANCO que acepte el respectivo registro de firmas. Mientras EL BANCO no acepte el registro de firma(s) autoriza-da(s), ésta(s) no podrá(n) girar cheques, ordenar débitos u otras transacciones. Para el caso de que EL(LOS) CLIENTE(S) nombrare(n) un apoderado que pueda girar en su cuenta, expresamente asume(n) la total responsabilidad civil y administrativa por los actos de su apoderado o persona autorizada.

TERCERA: HABILITANTES.- EL BANCO suministrará a EL(LOS) CLIENTE(S) para el uso de su cuenta corriente, formularios de cheques numerados, debidamente identificados, en papel de seguridad y chequera personalizada. Las chequeras serán entregadas a EL(LOS) CLIENTE(S), o a personas debidamente autorizadas por él(ellos); EL(LOS) CLIENTE(S) se obliga(n) a verificar el número impreso de cuenta corriente y secuencial de formularios de cheques entregados y se obliga(n) además, a custodiar la chequera entregada con diligencia y cuidado por lo que responderá(n) ante EL BANCO y terceros de cualquier uso indebido de la misma. EL(LOS) CLIENTE(S) podrá(n) imprimir formularios especiales de cheques siempre y cuando estos cumplan con requisitos legales y de seguridad y su emisión fuere previamente aprobada por EL BANCO. En este caso EL(LOS)

CLIENTE(S) se responsabiliza(n) de cualquier pérdida que se produzca por edición ilegal, copia o clonación de estos formularios que se llegue a producir.

CUARTA: DISPONIBILIDAD DE FONDOS.- EL(LOS) CLIENTE(S) se obliga(n) a mantener en poder de EL BANCO, fondos disponibles suficientes para atender el pago de los cheques que gire(n) contra su cuenta corriente. EL BANCO pagará estos cheques cuando la cuenta corriente tenga fondos disponibles, reúnan los requisitos legales, se encuentren correctamente girados y firmados, sin que presenten a simple vista señales de alteración o falsificación. EL(LOS) CLIENTE(S) deberá(n) girar los cheques escribiendo las cantidades en números y letras, cuidando de no dejar espacios que faciliten hacer intercalaciones que modifiquen la cantidad o cualquier otra alteración en el cheque. EL BANCO queda eximido de responsabilidad por la devolución que haga de cheques mal girados, a su juicio mal firmado o con señales de alteración o falsificación. Si por cualquier causa EL BANCO devuelve un cheque, EL(LOS) CLIENTE(S) autoriza(n) proporcionar su(s) nombre(s) y dirección(es) al tenedor del cheque no pagado.

QUINTA: NOTIFICACIÓN.- En caso de pérdida de la solicitud de entrega de chequera o de uno o varios formularios de cheques no firmados por EL(LOS) CLIENTE(S), éste(os) deberá(n) dar aviso inmediato a EL BANCO, pidiendo que se abstenga de entregar la chequera o pagar dichos cheques; declarando expresamente que son falsificados, en caso de presentarse al cobro; asumiendo su responsabilidad por la devolución que EL BANCO haga de los mismos. Este pedido y declaración deberán ser reconocidos ante un Juez o Notario. SEXTA: PAGO DE CHEQUES.- En caso que EL BANCO por una concesión voluntaria pague cheques sobre depósitos no efectivizados, o sobre fondos insuficientes, EL(LOS) CLIENTE(S) se obliga(n) a cubrir inmediatamente el sobregiro producido, reconociendo sobre su saldo, la tarifa e intereses permitidos por la Ley y regulaciones vigentes. En todos los casos en que los cheques depositados en la cuenta corriente no pudieran hacerse efectivos por cualquier causa, EL BANCO no se compromete a levantar protestos o realizar gestiones para el cobro, cesando su responsabilidad con la devolución del cheque a EL(LOS) CLIENTE(S).

SÉPTIMA: NO PAGO DE CHEQUES Y REVOCATORIAS.- EL BANCO atenderá únicamente las órdenes de no pago de cheques o revocatorias siempre que reciba el pedido mediante comunicación escrita o, a través de los medios electrónicos o electromecánicos puestos a disposición de EL(LOS) CLIENTE(S), bajo exclusiva responsabilidad de éste(os), en dicho pedido se deberá explicar claramente las causas para la revocatoria y que exista en la cuenta por lo menos un valor igual al del cheque revocado, en cuyo caso deberá quedar retenido ese valor mientras EL(LOS) CLIENTE(S) soluciona(n) directa o judicialmente el problema, o transcurren los plazos de prescripción señalados en la Ley y Reglamento de Cheques. EL BANCO no se responsabilizará por el pago de los cheques cuando la revocatoria u orden de no pago hubiere llegado después de haberse efectuado el pago.

OCTAVA: ACREDITACIÓN DE FONDOS.- EL BANCO acreditará a esta cuenta únicamente los depósitos que se hagan en dinero efectivo. Las consignaciones hechas en cheques no se acreditarán definitivamente a la cuenta y los fondos quedarán bloqueados hasta que los cheques hayan sido debidamente cobrados. EL(LOS) CLIENTE(S) autoriza(n) a EL BANCO a que debite de su cuenta el valor de los cheques que fueren devueltos por cualquier causa. NOVENA: MOVIMIENTOS DE LA CUENTA.- EL BANCO remitirá cada mes un estado

con el detalle del movimiento de la cuenta, a la dirección de domicilio, trabajo o electrónica, según sea el caso, registrada por EL(LOS) CLIENTE(S). Si EL(LOS) CLIENTE(S) no efectuare(n) observaciones dentro de los 30 días siguientes a la fecha de corte se entenderá aceptada por él(los), los movimientos de la cuenta hasta esta fecha y su total conformidad. Si por cualquier causa EL(LOS) CLIENTE(S) no recibiere(n) dicho estado de cuenta, dentro de los quince días posteriores al corte del estado se obliga(n) a requerir a EL BANCO su entrega, sin que pueda(n) reclamar de falta de conocimiento de estas notificaciones una vez transcurrido el período señalado. Adicionalmente, EL(LOS) CLIENTE(S) acepta(n) y conoce(n) que deben revisar constantemente las transacciones o movimientos realizados en su(s) cuenta(s), a través de cualquiera de los canales físicos, electrónicos, electromecánicos, telefónicos o de Internet que EL BANCO, tiene a su disposición, considerándose efectuada la transacción, desde el momento en que conste la información en el canal electrónico. En el caso que EL(LOS) CLIENTE(S) haya(n) solicitado la entrega de los estados de cuenta de manera electrónica, acepta(n) y conoce(n) que debe(n) acceder al estado de cuenta a través de los canales electrónicos ofertados.

EL(LOS) CLIENTE(S) desea(n) recibir sus movimientos de manera: ELECTRÓNICA FÍSICA DÉCIMA: INFORMACIÓN. - Se conviene expresamente que la dirección señalada por EL(LOS) CLIENTE(S) en el contrato de apertura de cuenta, será la que sirva para recibir los estados de cuenta y las notificaciones a que hubiere lugar tales como débitos, pago de servicios, cierre de cuenta, cancelación, etc. EL(LOS) CLIENTE(S) se obliga(n) a comunicar de cualquier forma y de manera inmediata todo cambio en la dirección de domicilio, trabajo o electrónica, según corresponda y demás datos personales y autoriza expresamente a EL BANCO actualizar esta información en su base de datos. DÉCIMA PRIMERA: COMPENSACIÓN. - EL(LOS) CLIENTE(S) faculta(n) expresamente a EL BANCO para que a su(s) nombre(s) efectúe pagos y cobros a terceros y de terceros mediante convenios especiales. De igual manera autoriza(n) a EL BANCO debitar de su cuenta cualquier saldo deudor que provenga de obligaciones crediticias exigibles a favor de EL BANCO, o cualquier costo, gasto u honorario en el que hubiese incurrido por el cobro de las mismas en los términos de la normativa vigente. EL(LOS) CLIENTES autoriza(n) expresamente a EL BANCO debitar de su cuenta cualquier valor que provenga de una orden judicial o coactivo por acto administrativo, o cualquier valor que provenga de pagos pendientes por concepto de tarifas o servicios financieros recibidos. DÉCIMA SEGUNDA: PLAZO. - El plazo de vigencia del presente Contrato es indefinido. No obstante, las partes unilateralmente o de común acuerdo, podrán darlo por concluido en cualquier momento, notificando de este particular a EL(LOS) CLIENTE(S) con sesenta (60) días de anticipación a través de cualquier canal de comunicación de EL BANCO, a la dirección física o electrónica proporcionada por EL(LOS) CLIENTE(S). Adicionalmente, EL BANCO podrá unilateralmente y de forma inmediata, sin necesidad de notificación, cancelar la cuenta si llegase a detectar, a) mal uso de cheques, b) inactividad por un periodo de seis meses, c) falsedad de los datos proporcionados por EL(LOS) CLIENTE(S), d) fuerza mayor, e) por existir movimientos inusuales que no correspondan al manejo de la cuenta, f) por utilizar la cuenta para efectuar pagos y cobros a terceros y de terceros en forma reiterada sin autorización de EL BANCO, g) por falta de actualización de datos por parte de EL(LOS) CLIENTE(S), h) por cualquier otra causa que a criterio de EL Banco justifique la cancelación. Terminado este Contrato, EL BANCO no recibirá depósitos en la cuenta corriente, y su saldo podrá

ser retirado en ventanilla o acreditado a otra cuenta que EL(LOS) CLIENTE(S) mantenga(n) activa en EL BANCO como titular(es) de cuenta.

DÉCIMA TERCERA: SERVICIOS ELECTRÓNICOS.- El(los) CLIENTE(S) solicita a(n) a EL BANCO los habilitantes con los cuales podrá(n) realizar transacciones relacionadas con su cuenta corriente y otros servicios electrónicos, mediante los medios electrónicos, electromecánicos, telefónicos o de Internet puestos a su disposición por EL BANCO, a través de clave(s) y/o tarjeta(s), sea(n) esta(s) de débito, inteligente o del tipo que EL BANCO le(s) entregue, en adelante “la(s) tarjeta(s)”, considerando que dicho(s) CLIENTE(S) declara(n) conocer y aceptar las características y condiciones referentes a los Servicios Electrónicos ofrecidos por EL BANCO, asumiendo EL(LOS) CLIENTE(S) la responsabilidad respecto a las transacciones que efectuare(n) a través de estos medios, así como la obligación de custodiar debidamente su(s) tarjeta(s) y mantener en secreto su(s) clave(s) personal(es) o seguridades adicionales.

DÉCIMA CUARTA: TASAS Y COSTOS POR SERVICIOS.- EL(LOS) CLIENTE(S) manifiesta(n) que conoce(n) y acepta(n) las respectivas tarifas y costos que cobra EL BANCO por los servicios que presta y que ahora solicita(n), cuyos valores constan en el Tarifario de Servicios Financieros y que han sido debidamente aprobados de acuerdo a la Ley y le han sido comunicados, así como el hecho de que EL BANCO puede modificar dichas tarifas y costos, previa fijación de la autoridad competente, debiendo hacer conocer a EL(LOS) CLIENTE(S) de dicha modificación previamente, inclusive a través de la divulgación en sus oficinas, a través de medios electrónicos y si fuere del caso, a través de una publicación por la prensa. EL(LOS) CLIENTE(S) autoriza(n) expresamente a EL BANCO a debitar el valor de dichas tarifas y tasas de cualquiera de sus cuentas, valores o inversiones.

DÉCIMA QUINTA: MECANISMO DE PAGO Y REGISTRO. - Las transacciones que realice(n) EL(LOS) CLIENTE(S) sobre su cuenta, a través de los medios puestos a su disposición por EL BANCO, sean estos físicos, electrónicos, electromecánicos, telefónicos o de Internet, serán registradas debidamente por EL BANCO. En el caso de depósitos a través de ventanilla, EL(LOS) CLIENTE(S) recibirá(n) un comprobante de depósito. Para estos efectos, EL(LOS) CLIENTE(S) registra(n) su(s) firma(s) en la tarjeta de registro de firmas que queda en poder de EL BANCO, debidamente archivado; y EL BANCO, a su vez, entrega a EL(LOS) CLIENTE(S), una copia del presente documento y los habilitantes, según le(s) corresponda(n). EL BANCO podrá modificar el mecanismo de pago, recaudación y registro descrito, para cuyo efecto notificará previamente a EL(LOS) CLIENTE(S) por cualquier medio.

DÉCIMA SEXTA: ORIGEN LICITO DE FONDOS. - EL(LOS) CLIENTE(S) declara(n) que los fondos objeto de las transacciones que se realicen en la cuenta son lícitos, no provienen de/ ni serán destinados a ninguna actividad ilegal o delictiva; ni consentirá(n) que se efectúen depósitos o transferencias a su cuenta, provenientes de estas actividades. Expresamente autoriza(n) a EL BANCO a realizar las verificaciones y debida diligencia correspondientes e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectaren transacciones inusuales e injustificadas, por lo que no ejercerá(n) ningún reclamo o acción judicial.

DÉCIMA SÉPTIMA: AUTORIZACIÓN.- EL(LOS) CLIENTE(S) autoriza(n) expresa e indefinidamente a EL BANCO, para que obtenga de cualquier fuente de información, incluido Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, Registro de Datos Crediticios del

Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, sus referencias personales y/o patrimoniales anteriores, actuales y/o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre su comportamiento crediticio, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s), de ahorros, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de sus obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las Instituciones del Sistema Financiero, según corresponda. EL(LOS) CLIENTE(S) faculta(n) expresamente a EL BANCO, para transferir o entregar dicha información, referente a operaciones crediticias, contingentes y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga(n) como deudor principal, codeudor o garante, con EL BANCO, a cualquier Registro Crediticio, Burós de Información Crediticia autorizados para el efecto, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas. En caso de cesión, transferencia, titularización o cualquier otra forma de transferencia de las operaciones crediticias, contingentes y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga(n), sea como deudor principal, codeudor o garante, con EL BANCO, la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación queda desde ya expresamente facultada para realizar las mismas actividades establecidas en los dos párrafos precedentes. Adicionalmente, en el caso de que EL(LOS) CLIENTE(S) tenga(n) la obligación de declarar, pagar o remitir información respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante jurisdicciones fiscales nacionales o extranjeras, autoriza(n) expresa e indefinidamente a EL BANCO para que le(s) reporte(n) a la(s) administración(es) tributaria(s) competente(s), la información de su(s) cuenta(s) corriente(s), ahorro(s), inversión(es) y sus respectivos movimientos y transacciones, conforme ésta sea requerida. DÉCIMA OCTAVA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - Para el caso de controversia, las partes renuncian domicilio y se someten a los jueces competentes de la ciudad donde se suscribe este documento, o de la ciudad de Quito a elección de EL BANCO y al trámite verbal sumario.

DÉCIMA NOVENA: CAPACIDAD LEGAL. - EL(LOS) CLIENTE(S) declara(n) que acepta(n) las responsabilidades de orden civil y penal correspondientes a las declaraciones que ha(n) expresado; y, que tiene(n) capacidad legal para contratar y realizar todas las operaciones relacionadas con el manejo de su cuenta. Exime(n) por lo mismo de responsabilidad a EL BANCO en caso de que estas declaraciones sean falsas o no se ajusten totalmente a la verdad. 3 de 4 Lugar y fecha: Nombre de la empresa: RUC: Debidamente representado por: CI/CC/PAS: CI/CC/PAS: Cargo: Firma Nombre de socio / integrante / apoderado Por Banco Pichincha C.A. Nombre del Ejecutivo Recibo (imos) una copia del presente documento. Acepto (amos) y conozco(emos) todas y cada una de las cláusulas de este contrato y que fueron solventadas las dudas sobre el producto, para constancia lo suscribo(imos) en:

Firma

Nombre del ejecutivo

Nombre de socio / integrante / apoderado

Nombre del Ejecutivo

Por Banco Pichincha C.A.

Anexo 2

FORMATO DE PREGUNTAS PARA LAS ENTREVISTAS



Encuesta sobre Vulneración de Derechos de los Consumidores Financieros

Marque con un visto su respuesta

Ejemplo:

- Sí
- No
- Desconoce

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico. *

Tu respuesta

¿Conoce usted los Derechos de los Consumidores del Sistema Financieros?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Considera que los Consumidores tienen Derechos a elegir los productos y servicios Financieros?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Alguna vez la Entidad Financiera le ha comunicado los Derechos que usted tiene como cliente?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Tiene conocimiento sobre lo que es un Contrato de Adhesión?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Considera usted que los Consumidores Financieros no reciben información adecuada al momento de suscribir un Contrato?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Sabe cómo realizar el reclamo en su Entidad Financiera?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Le han ofrecido varias alternativas en servicios no Financieros, ejemplo: para el seguro de vivienda o vehículo?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Tiene conocimiento sobre los productos y servicios que prestan las Entidades Financieras?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Considera usted que la Entidad Financiera vulnera sus Derechos al no comunicarles cuando existen cambios en los servicios pactados?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Cree usted que los términos y condiciones del contrato deben ser comunicados en forma clara y precisa?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Cree usted que se debe permitir al Consumidor tener la libertad de escoger varias alternativas de contratación, que más se ajuste al interés en el Cliente?

- Sí
- No
- Desconoce

¿Cree usted que es necesario ampliar el artículo 252 del Código Orgánico Monetario y Financiero lo siguiente: permitir al consumidor tener la libertad de escoger varias alternativas de contratación?

- Sí
- No
- Desconocen

Anexo 3

FORMATO DE PREGUNTAS PARA LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO



Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Facultad De Ciencias Sociales y Derecho

Carrera Derecho

Tema: Vulneración de los Derechos de los consumidores en la contratación de servicios financieros.

Objetivo: El propósito de la entrevista es dar a conocer a través de funcionarios que laboran en las entidades financieras, los procesos y funciones de los reclamos y contratos

1.-	¿Qué tipo de reclamos son los más recurrentes en la institución que usted Preside?
2.-	¿Cree Ud. que la incidencia en los reclamos recurrentes se deba a desconocimientos de normativas por parte de los clientes o usuario financieros?
3.-	¿Qué tipo de contratos existen para brindar algún servicio en la institución financiera?
4.-	¿Cuál es el procedimiento para la atención de los reclamos?
5.-	¿Cuál es el tiempo que toma en responder un reclamo cuando es admitido a trámite?
6.-	¿Después de firmar los contratos, como acceden los clientes a una copia?

7.-	¿Los contratos son susceptibles de cambio y en qué aspecto?
8.-	¿El Banco da información de los términos en los productos no financieros que se incluyen en el contrato?
9.-	¿Cuál es el proceso para la suscripción de un contrato para la obtención de un producto financiero?
10.-	¿Cuál es el proceso que tiene que seguir cuando el reclamo es desfavorable al cliente?