



Circular Nro. SB-INCSFPR-2019-0107-C

Quito D.M., 24 de abril de 2019

Asunto: METODOS DE COBRANZA Y PROPAGANDA ENTIDADES FINANCIERAS

Dirigida a: Sector Financiero Público y Privado

La Superintendencia de Bancos, como organismo técnico de vigilancia y control, recuerda a las entidades que conforman el sector financiero controlado sobre el cumplimiento irrestricto de los principios, reglas y normativa que regulan el ejercicio y protección de los derechos del usuario financiero en cuanto a los métodos de cobranza y propaganda que realizan a los usuarios financieros; los cuales expresamente disponen:

-Artículo 1, párrafo 1, sección I, capítulo III.- "*Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado*", título XIII.- "*De los Usuarios Financieros*", libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos:

"(...)

ARTÍCULO 1.- *El presente código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario de las entidades de los sectores financieros público y privado, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse, en particular, a principios de sanas prácticas aplicadas por el gobierno corporativo de las entidades que conforman los sectores financieros público y privado. Su ámbito de aplicación involucra las relaciones entre los usuarios y las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sin perjuicio de otras disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección al usuario de los sectores financieros público y privado. (...).*

-Literal e, artículo 12, párrafo V, sección II, de los mismos capítulo, título y libro de la mencionada codificación:

"(...)

ARTÍCULO 12.- *El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones: (...)*

e. Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso:...

-Literal f, artículo 14, párrafo VII, sección II de la norma de control citada:

"(...)

ARTÍCULO 14.- *El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:*

(...)

f. Demandar protección cuando las entidades financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar:...

-Artículo 18, párrafo II, sección III de la norma ibidem:

"(...)

ARTÍCULO 18.- *La Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la*

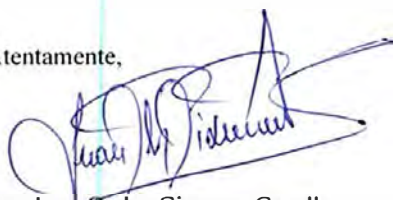
Circular Nro. SB-INCSFPR-2019-0107-C

Quito D.M., 24 de abril de 2019

protección de los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado."

Por lo expuesto, las prácticas de cobranza y propaganda a los usuarios actuales y potenciales, en las que se realizan llamadas telefónicas en horarios de descanso y fines de semana, interrumpiendo de esa manera la tranquilidad de los mismos, vulneran los derechos de los usuarios financieros y constituyen inobservancia al cumplimiento de las disposiciones normativas enunciadas, ante lo cual este organismo de control, en ejercicio de la facultad contenida en el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone suspender dichas comunicaciones durante los fines de semana, feriados y horarios fuera de los laborales, con el fin de cumplir a cabalidad las disposiciones legales vigentes sobre la materia, caso contrario se aplicarán las sanciones determinadas en el Código ibidem.

Atentamente,



Ing. Juan Carlos Cisneros Cevallos
INTENDENTE NACIONAL DE CONTROL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

Referencias:

- SB-DNAE-2019-0177-M

Copia:

Doctora
Adriana Verónica Ocampo Carbo
Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

sv