



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**

**CARRERA DE DERECHO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE ABOGADA DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA  
REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**TÍTULO:**

**EDUCACIÓN FINANCIERA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE  
RESPECTO A LA CONCESIÓN Y COBRO DEL CRÉDITO DE CONSUMO  
OTORGADO POR UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL ECUADOR.**

**AUTORA: LILIANA PAMELA REINOSO IRIARTE**

**TUTOR: ABG. JUAN MARTÍNEZ YNTRIAGO MSC.**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2015 - 2016**

## **TABLA DE CONTENIDOS**

|  |    |
|--|----|
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR/DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....  | 4  |
| CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR. ....  | 5  |
| AGRADECIMIENTO .....   | 6  |
| DEDICATORIA .....  | 7  |
| RESUMEN EJECUTIVO.....   | 8  |
| INTRODUCCIÓN .....   | 9  |
| CAPÍTULO I .....   | 10 |
| PROBLEMA A INVESTIGAR.....   | 10 |
| 1.1. TEMA: “EDUCACIÓN FINANCIERA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL<br>CLIENTE RESPECTO A LA CONCESIÓN Y COBRO DEL CRÉDITO DE CONSUMO<br>OTORGADO POR UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL ECUADOR.” ..... | 10 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....  | 10 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....   | 12 |
| 1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....  | 18 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....   | 18 |
| 1.6. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA. ....  | 19 |
| 1.7. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN. ....  | 22 |
| 1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 22 |
| 1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 24 |
| 1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....   | 24 |
| 1.11. HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES.....  | 24 |
| 1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....   | 25 |
| CAPÍTULO II.....   | 26 |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....   | 26 |
| 2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES Y DE INVESTIGACIÓN.....  | 26 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....  | 26 |
| 2.3. MARCO LEGAL.....  | 38 |
| 2.4. MARCO CONCEPTUAL .....  | 44 |
| CAPÍTULO III.....  | 60 |
| METODOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....   | 60 |
| 3.1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 60 |

|  |    |
|--|----|
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....  | 60 |
| 3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....                               | 60 |
| 3.4. RECURSOS: FUENTES, CRONOGRAMAS Y PRESUPUESTO PARA LA<br>RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 61 |
| 3.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....                      | 61 |
| 3.6. PRESENTACIÓN Y RESULTADOS.....  | 62 |
| CAPÍTULO IV.....   | 72 |
| LA PROPUESTA .....   | 72 |
| 4.1.- TÍTULO DE LA PROPUESTA .....   | 72 |
| 4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....   | 74 |
| 4.4. OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA PROPUESTA.....  | 75 |
| 4.5. HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA.....  | 75 |
| 4.6. LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA.....                                 | 75 |
| 4.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....   | 76 |
| 4.8. IMPACTO/PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO DE LA PROPUESTA.....                          | 86 |
| 4.9. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....   | 87 |
| CONCLUSIONES .....   | 87 |
| RECOMENDACIONES.....   | 88 |
| FUENTES BIBLIOGRÁFICAS .....   | 90 |
| ANEXOS .....   | 94 |

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR/DIRECTOR DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN.**

Guayaquil, 31 de Marzo del 2015

Certifico que el Proyecto de Investigación titulado **“EDUCACIÓN FINANCIERA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE RESPECTO A LA CONCESIÓN Y COBRO DEL CRÉDITO DE CONSUMO OTORGADO POR UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL ECUADOR”**, ha sido elaborado por LILIANA PAMELA REINOSO IRIARTE, bajo mi tutoría / dirección, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el Tribunal Examinador que se designe al efecto.

---

**Abg. Juan Martínez Yntriago MSC.**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR.**

Guayaquil, 31 de Marzo del 2015

**LILIANA PAMELA REINOSO IRIARTE**, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación de que he realizado.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por La ley de la Propiedad Intelectual, su Reglamento y Normativa Institucional Vigente.

---

**Liliana Pamela Reinoso Iriarte**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme una oportunidad de vida todos los días, por dejarme ver y sentir sus bendiciones en cada momento, por enseñarme y hacerme entender que sus decisiones y sus tiempos son perfectos.

A mi familia por brindarme su incondicional apoyo y comprensión en todos los momentos, sobre toda por la paciencia de esperar tanto tiempo este título que hoy se los dedico a ellos.

Al Abg. Juan Martínez Yntriago, mi tutor académico, por la paciencia, enseñanza y voluntad entregada a lo largo de este proceso que gracias a un excelente trabajo en conjunto, hoy culmina con éxito.

## **DEDICATORIA**

A mi padre Alberto Reinoso Moscoso, quien me ha enseñado a ser una persona fuerte, positiva y perseverante ante todas las situaciones afortunadas y adversas que se presentan en la vida, como él siempre dice: “Si te caíste, sacúdete, levántate, aprende y continúa”.

A mi madre Liliana Iriarte Mendoza, por ese profundo e indescriptible amor que me ha entregado durante todos los días de mi vida, por ser mi madre, mi amiga, mi consejera, mi conciencia, mi corazón pero sobre todo por ser mi vida entera.

A mis hermanos Fabricio, Mauricio y Carolina por siempre estar a mi lado en todos los momentos de nuestras vidas.

A mis abuelos Miguel y Migdalia, quienes han sido una parte fundamental de mi vida, quienes junto a mis padres me dieron todas las enseñanzas y herramientas necesarias para obtener todo lo que el ser humano necesita para vivir completo y a plenitud.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como tema central la protección del cliente bancario. Aquella persona que solicita servicios o productos a entidades financieras con el fin de mejorar su calidad de vida.

Se debe tener una clara idea de lo que sucede cuando este crédito deja de ser un beneficio y se convierte en un perjuicio para el usuario. Tener conocimiento de quiénes son los asignados de supervisar que se cumpla con de los derechos básicos constitutivos de las personas como lo es el derecho a la protección, derecho a la información, acceso a servicios de calidad entre otros que complementan el concepto del buen vivir del ser humano.

Es por esto que a continuación se tratará a profundidad la importancia de la información que llega al usuario bancario al momento de acceder a un producto crediticio, con lo cual podremos contestar la principal incógnita: ¿Conoce en realidad el cliente sus derechos y obligaciones respecto a la concesión y pago de un crédito bancario?

El presente trabajo enfoca también el desempeño que ha tenido hasta la actualidad la figura del defensor del cliente y un análisis del rol protagónico que debería asumir en beneficio de todos los usuarios del sistema financiero.



## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales objetivos del Estado Ecuatoriano es crear un ambiente donde el ciudadano pueda desarrollar un buen estilo de vida. El presente trabajo trata de concretar la idea central de que en la actualidad la protección del usuario financiero no es una prioridad para las entidades bancarias. La preocupación por mejorar el estilo de vida de las personas, nos lleva a reflexionar si se tiene la suficiente información para tomar sabias y oportunas decisiones que en un futuro a corto plazo nos mostrará los beneficios o perjuicios de las mismas.

En ocasiones el ser humano es visualizado como un medio para llegar a una meta comercial u obtener unos beneficios económicos, más no es valorado como una persona a la que se le puede brindar productos y servicios para mejorar su estilo de vida.

Esta tesis tiene como estrategia principal de investigación el contacto directo con los usuarios de servicios y productos bancarios, de manera que se puede palpar de manera real la situación que se da alrededor de los mismos y el problema central que enfoca el poco o nulo conocimiento que tienen los usuarios.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA A INVESTIGAR.**

**1.1. TEMA: “EDUCACIÓN FINANCIERA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE RESPECTO A LA CONCESIÓN Y COBRO DEL CRÉDITO DE CONSUMO OTORGADO POR UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL ECUADOR.”**

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En los últimos años se ha evidenciado el crecimiento por parte de las personas en solicitar líneas de crédito ante las entidades bancarias y financieras en el país, esto es en parte, debido a las múltiples facilidades otorgadas por las instituciones del sector financiero al momento de ofertar sus servicios y productos.

Los clientes bancarios solicitan información sobre montos, plazo y cuotas, dejando de lado temas importantes como lo son los derechos y obligaciones que se generan al momento de acceder a un crédito.

Es aquí donde se plantea el problema central de este tema de investigación: ¿Realmente conoce el cliente sus derechos y obligaciones al momento de acceder y obtener un servicio o producto financiero?, ¿Qué tanta importancia se le da al conocimiento o información que tenga el usuario al momento de solicitar un crédito bancario?

Debemos saber que el crédito es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la

compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc. Su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales (la última puede ser algo superior) y sucesivas.

La concesión de un crédito no sólo enmarca la entrega de una determinada cantidad de dinero pagadera en un tiempo determinado bajo intereses establecidos, también hablamos de que se genera una obligación y derecho del consumidor respecto a dicha operación crediticia.

Es necesario que el cliente conozca y entienda todo lo referente a un crédito, ya que el desconocimiento puede conducir a que se produzca un vencimiento en los valores, futuros procesos legales de recuperación, incluso que se pague mucho más de lo debido. Esta información no siempre es brindada por el asesor bancario que ofrece el producto, debido a que se existe una indebida práctica comercial en base a la cual se considera que el negocio del banco es vender mas no instruir al cliente, se puede decir que el término asesor bancario incluso está mal utilizado, ya que el asesor tiene un objetivo que es una meta comercial, la cual no está compuesta por el bienestar del cliente.

De mi experiencia laboral, durante 5 años trabajé en banco y fui fiel testigo de cómo el cliente era inducido al consumo y endeudamiento; y en ningún sentido era asesorado respecto a sus finanzas, ni derechos, ni responsabilidades que estaban incluidas en el servicio ofrecido por el banco. Por ejemplo, al cliente no se le informaba que si caía en mora se registraría dicho aspecto en su historial crediticio, lo cual causaría un efecto negativo si en lo posterior deseaba acceder a una nueva línea de crédito; sin perjuicio del hecho de que el cliente recibía un trato hostil cuando se realizaban gestiones de cobranzas. Lo único que se le manifestaba era su obligación de pagar al día sus cuotas para poder obtener una renovación en los

siguientes meses, es decir, le exigían al cliente puntualidad en la obligación adquirida como condición para obtener nuevamente un crédito.

Existe tan poca información y educación, al punto que la realidad demuestra que hay clientes que ni siquiera saben que pueden pre-cancelar anticipadamente su crédito, de manera que se realiza una disminución de intereses generados; o, casos en los que se piensa que mientras más extenso es el plazo de pago las cuotas son más pequeñas, sin tener en cuenta que a mayor plazo se genera más interés.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

El tema propuesto se basa en la problemática actual en nuestro país, en la cual se puede evidenciar que un porcentaje considerable de personas que acceden a créditos bancarios no tienen un básico o completo conocimiento respecto a las obligaciones, derechos, beneficios y perjuicios que puede generar un crédito. Esto es, los derechos que por ley le corresponden y deben ser exigidos ante toda entidad bancaria, pero así mismo los deberes que tienen ante las mismas. Por lo cual se realiza el planteamiento de crear e incentivar una educación bancaria para el mencionado sector de usuarios financieros.

**¿Será importante que las personas conozcan, no sólo de conceptos y términos financieros, sino también de los riesgos de toda actividad financiera?**

La idea forjada es fomentar la educación e información entre los usuarios mediante el mecanismo de inducir la visita a la página web y la asistencia a los talleres impartidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros como ente regulador, adicional de que al momento de

que el usuario solicite un crédito en un banco, la entidad le informe al cliente no sólo sobre tasas, montos y requisitos, sino que también le comunique al usuario los canales de información y todos los datos que enmarca el acceso a un crédito, todo esto a través de información escrita como por ejemplo folletos informativos, volantes informativos, entre otros.

Actualmente las personas que cuentan con un ingreso fijo ya sea básico, medio o alto, buscan ser clientes de una entidad financiera y de esta manera tener acceso al principal producto que es el crédito, por tal motivo es importante gozar de conocimientos respecto a lo mencionado para poder concluir en puntos importantes como: ¿El crédito realmente es un beneficio para el banco o para el cliente? ¿Quién es el más beneficiado, el que otorga el crédito o quien lo recibe? ¿Tanto el cliente como el banco cumplen los parámetros legales que regulan los créditos?

Es muy importante la información que se tenga al momento de solicitar y acceder a un crédito, ya que mientras más informado se esté, menor es el riesgo que existe de tomar una mala decisión o, en el peor de los casos, que el crédito que pensamos era para un beneficio, pase a ser una carga económica que al final no se pueda afrontar, de manera que para el cliente se convierta en una obligación impaga y para el banco un valor en su cartera vencida.

Cabe recalcar que la Superintendencia de Bancos y Seguros tiene actualmente un programa de educación financiera, pero el mismo muestra la información en su página web, es aquí donde nace el primer inconveniente en la entrega de información a los usuarios y hacemos la pregunta ¿Qué sucede con las personas que no tienen acceso a internet?, ¿De qué manera ellos pueden darse por informados de estos programas?

La entrega de esta información, realizada mediante un proceso completo por varios medios de comunicación, mejorará el proceder de los usuarios con las instituciones financieras, de manera que se promueve el conocimiento de los derechos, obligaciones, productos y servicios, entre otros, con la finalidad de que el cliente esté en pleno conocimiento antes, durante y después de la operación crediticia. Es por esto que es muy importante que todas las personas que intervienen en una operación crediticia tengan conocimientos básicos de conceptos y procedimientos legales que están dentro de la línea del crédito, debiendo considerar que dentro de los actores de esa línea de crédito se encuentran también los funcionarios bancarios.

Actualmente existe un gran número de denuncias dirigidas a la autoridad respectiva que es el Defensor del Cliente, quien a su vez reporta a la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cuales son presentadas por parte de clientes que se han sentido perjudicados por entidades bancarias y desean una orientación o ayuda. De la información obtenida en la Superintendencia de Bancos y Seguros en los años 2011 y 2012, se han dado las siguientes estadísticas en reclamos:

**Tabla 1. Estadística de reclamos año 2011**

| <b>TIPO</b>            | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------------|-------------------|
| Tarjetas de débito     | 55                |
| Tarjetas de crédito    | 13                |
| Cuentas de ahorro      | 7                 |
| Operaciones de crédito | 7                 |
| Cuentas corrientes     | 5                 |
| Atención al cliente    | 4                 |
| Central de riesgo      | 3                 |
| Cheques                | 5                 |
| Inversiones            | 1                 |

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

**Tabla 2. Estadística de reclamos año 2012**

| <b>TIPO</b>            | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------------|-------------------|
| Tarjetas de débito     | 21                |
| Tarjetas de crédito    | 9                 |
| Cuentas de ahorro      | 20                |
| Operaciones de crédito | 8                 |
| Cuentas corrientes     | 10                |
| Atención al cliente    | 5                 |
| Central de riesgo      | 5                 |
| Cheques                | 5                 |
| Inversiones            | 1                 |

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

Los reclamos y consultas realizadas no sólo son por perjuicios en líneas de créditos sino también quejas por el procedimiento de cobro que se realiza, ya que ciertas acciones están en contravención con lo emitido en el Código de Derecho del Usuario del Sistema Financiero y también en el Código de Defensa al Consumidor.

En el año 2012 la Superintendencia de Bancos y Seguros implementa al Defensor del Cliente mediante RESOLUCIÓN No. JB-2009-1281, el cual es un funcionario designado por la referida entidad de control de una terna presentada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya principal función es la protección de los derechos e intereses de los clientes, así como informar a los mismos de sus obligaciones ante las instituciones del Sistema Financiero Nacional que se encuentran sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Adicional a esto, el mencionado funcionario debe tratar de alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por la denuncia o queja de los clientes de la institución.

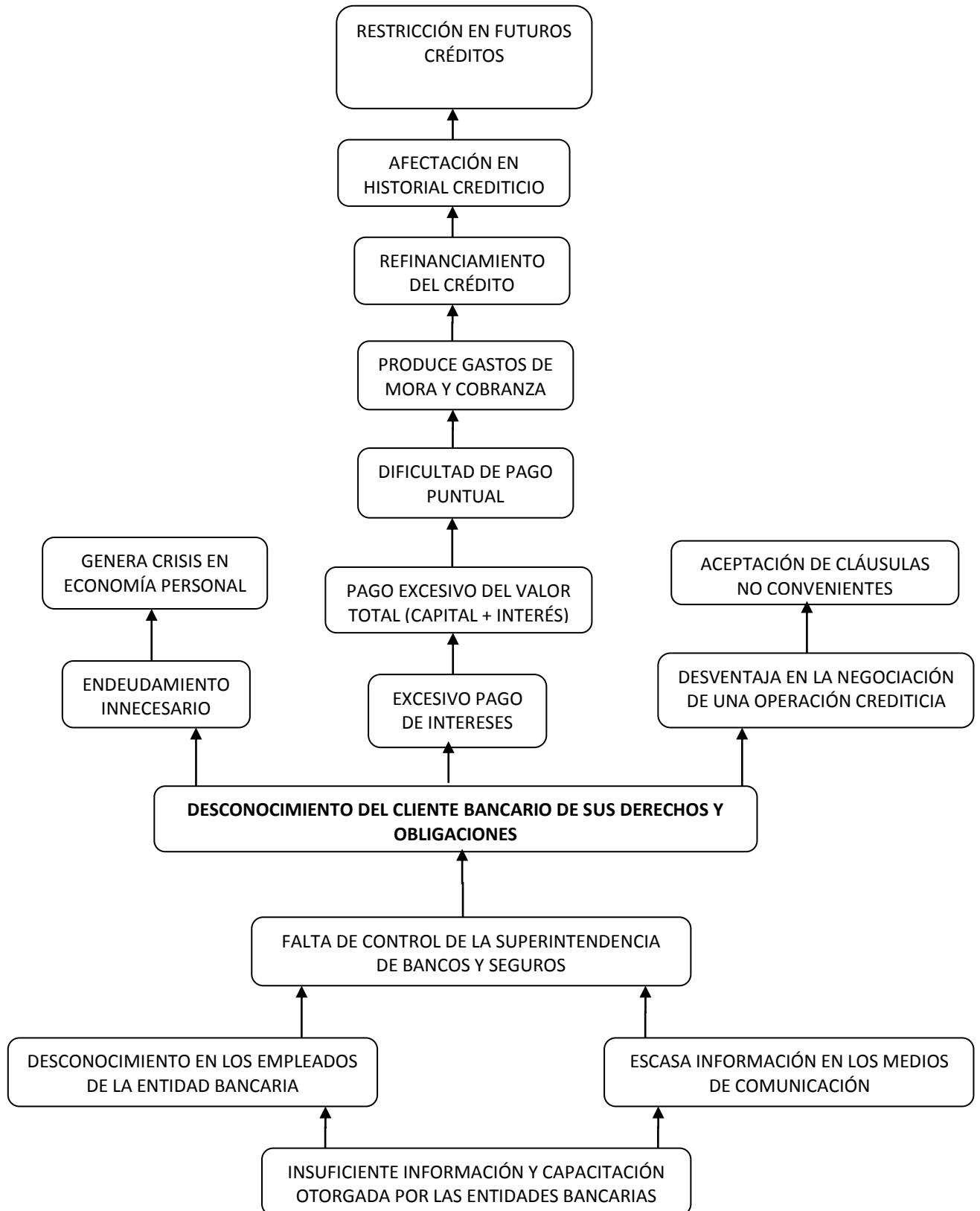
En conclusión, el rol que representa el Defensor del Cliente es sumamente importante en la relación cliente-banco.

En el Ecuador se ha instaurado en el último año un programa de educación financiera, pero en la práctica no todos los ciudadanos o personas tienen acceso a esta información, incluso hay quienes ni siquiera conocen de su existencia. Este programa informa al cliente sobre el beneficio de dar un uso al dinero y refiere de forma general sobre los derechos y obligaciones del cliente bancario.

Cabe recalcar que la Superintendencia de Bancos y Seguros no tiene datos actualizados a la presente fecha, ya que en la petición escrita que se realizó a la Entidad para obtener las estadísticas actuales, se me indicó que dichos datos aún no han sido publicados en la página web.



## ÁRBOL DEL PROBLEMA



#### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

La delimitación del presente tema se refiere a las personas de entre 25 y 45 años en la ciudad de Guayaquil a quienes podemos denominar clientes financieros. Mencionado sector de ciudadanos enmarcan la edad requerida o preferidas por las entidades bancarias para acceder a líneas de créditos.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

Una de las necesidades más apremiantes del Estado es la educación de la población, ya que de esta forma están en pleno conocimiento y obligación de exigir sus derechos y cumplir con sus deberes.

La elaboración de una propuesta de Educación Financiera dirigida a los clientes bancarios, además de optimizar la calidad de vida de los mismos, contribuirá a la mejoría de la economía poblacional de este sector, ya que es importante el comprender que el ciudadano debe estar completamente informado sobre los beneficios y perjuicios que se pueden dar a corto, mediano o largo plazo al iniciar una relación comercial con una entidad bancaria. Adicionalmente, se motiva a las entidades bancarias a crear una educación financiera interna entre su personal, especialmente quienes tienen el contacto directo con los usuarios.

Es por ello que a través de este estudio se pretende dar una respuesta a la problemática central que es la falta de conocimientos básicos por parte de los usuarios y a la vez de los colaboradores de las entidades financieras, de manera que surja un camino a seguir y lograr una armoniosa y beneficiosa relación cliente-banco.

## **1.6. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.**

La educación financiera debe contener conceptos claros y de fácil entendimiento para el usuario, ya que el objetivo no es confundirlo sino aclarar todas las dudas que pueda generar una operación crediticia.

Actualmente existe un gran número de denuncias ante las autoridades respectivas de Guayaquil (Fiscalía, Defensoría del Pueblo, Superintendencia de Bancos) por parte de clientes que, no teniendo un conocimiento claro del aspecto legal en el tema financiero, se han sentido perjudicados por entidades bancarias y desean una orientación o ayuda. Todos estos reclamos forman parte de las estadísticas de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Estas denuncias no sólo son por perjuicios en líneas de créditos, sino también al momento de realizar el cobro de los mismos, ya que se tiene como antecedente una mala práctica al momento de comunicarse con el cliente para cobrar una deuda pendiente, los casos más comunes son las llamadas en días y horarios de descanso y las llamadas ofensivas realizadas a los deudores, incluso, a quienes se prestaron como una simple referencia personal.

Existen casos en que el desconocimiento del cliente genera inconvenientes a corto o largo plazo, sólo como un ejemplo básico podemos mencionar el sobreendeudamiento creado en la economía personal del usuario, ya que éste no tiene una idea clara del concepto ingreso-egreso; es decir, su idea principal es de obtener un crédito para pagar una deuda, pero al mismo tiempo está creando una nueva deuda que en lo posterior lo obligará a buscar un nuevo crédito para pagar la obligación adquirida con anterioridad. Es necesario que las personas conozcan lo que enmarca ser un cliente bancario, el significado del crédito, sus beneficios y perjuicios; cuáles son los derechos a exigir y las obligaciones a cumplir.

En Ecuador durante el año 2013 se instauró un programa de educación financiera, pero en la realidad no todos los ciudadanos o personas tienen acceso a esta información, incluso hay quienes ni siquiera conocen de su existencia la cual indica netamente del bueno uso del dinero y habla de forma general sobre los derechos y obligaciones del cliente bancario. En ocasiones el usuario piensa que está obteniendo un beneficio pues así es como le venden el producto en la entidad financiera y esto se da porque el cliente, para el asesor bancario, representa un medio para alcanzar un fin comercial y no un medio de instrucción.

El desconocimiento de estos temas forman parte de una cadena que empieza con la poca información que es otorgada a las entidades financieras, que a su vez repercute en la desinformación en los empleados a su cargo y que son llamados o denominados “Asesores comerciales” y como resultado final el cliente no tiene ninguna instrucción sobre todo el proceso que enmarca el acceso al crédito.

Al final de este proceso de información o desinformación sólo tiene dos resultados, el primero que el cliente tenga una formación financiera que le permita manejar de forma correcta sus finanzas y la segunda que el crédito se convierta en un grave problema para el usuario.

Estas falencias en la instrucción al usuario se da puesto que la Superintendencia, si bien es cierto tiene su programa de educación financiera, no maneja un control en las entidades bancarias de manera que se pueda inspeccionar si están otorgando la mencionada información a los usuarios, si se los está instruyendo adecuadamente o si dichas obligaciones simplemente son omitidas. Puede existir un programa informativo, pero si no existe la debida exposición a los interesados, no sirve de nada.

Pocas son las personas que saben de la existencia del Defensor del Cliente, quien es un mediador o conciliador entre el usuario y la institución financiera. Es decir, dentro de su gestión puede llegar a un acuerdo entre las partes y solucionar problemas presentados, sean quejas, consultas o reclamos de los clientes del sistema financiero.

Si este personaje fuera conocido por todos los usuarios, el tiempo de resolución de conflictos sería menor, ya que las personas podrían acudir directamente a este funcionario y no pasarían días esperando a que el banco primero les dé una respuesta y luego proceder a poner una denuncia ante otras entidades como Fiscalía, Defensoría Pública incluso la misma Superintendencia de Bancos y Seguros.

Como se detalla en el árbol del problema, los inconvenientes que más se presentan son el sobreendeudamiento que a su vez produce una alteración negativa en la economía personal del cliente y, como consecuencia final, perjudica su historial crediticio, por lo cual se limitaría su capacidad de endeudamiento a futuro.

El real problema se basa en la falta de información y sobre todo en la ausencia de transmisión de la misma.

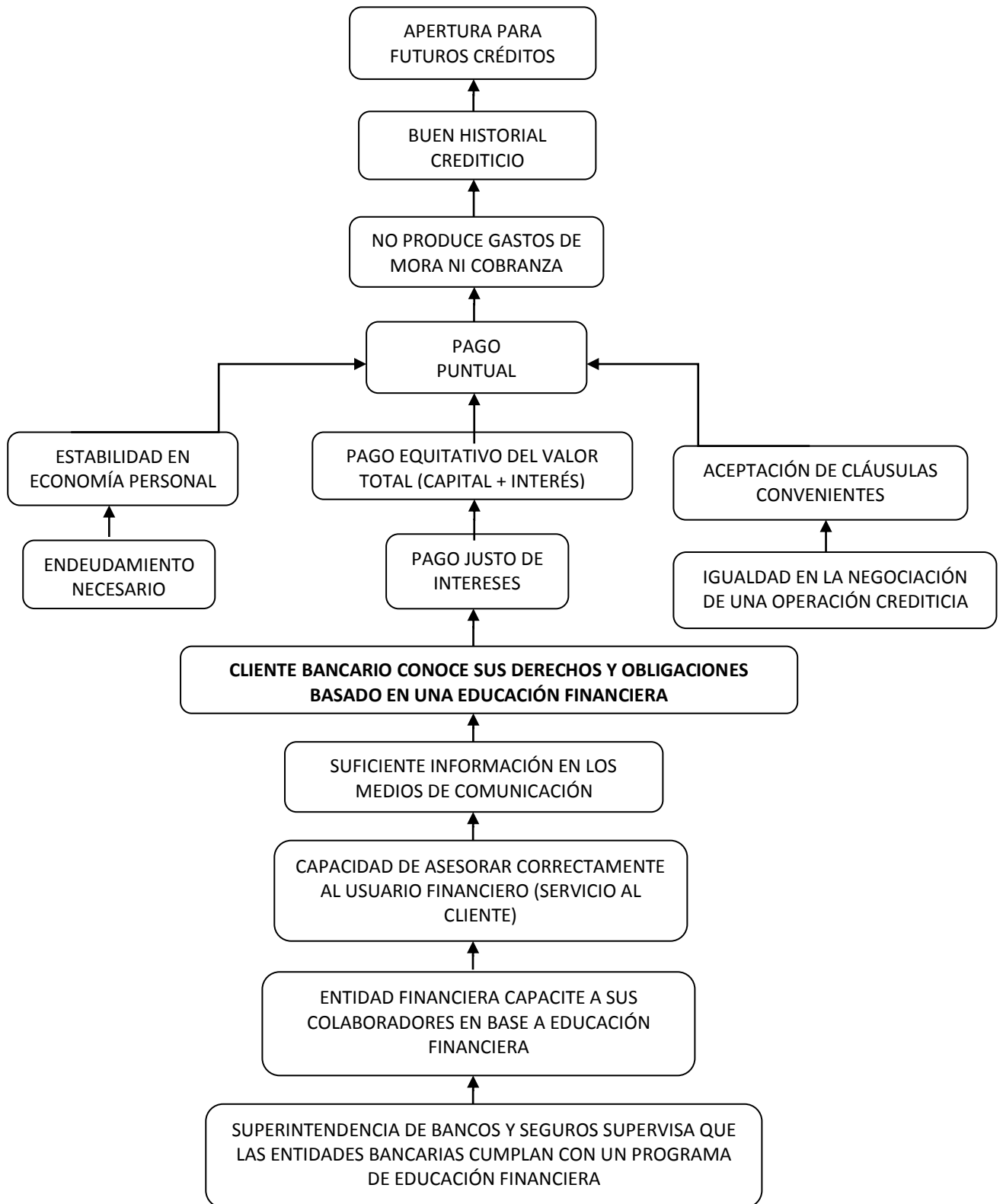
### **1.7. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación propone la creación de un programa real y completo de educación crediticia, mediante la transferencia a los usuarios del sistema financiero de la información legal y reglamentaria necesaria en cuanto a productos bancarios, con la finalidad de que estas personas puedan realizar sus transacciones con los conocimientos básicos respecto a sus obligaciones y derechos cuando actúan en dicha calidad.

### **1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

- ❖ Motivar entre los usuarios un hábito de adquisición y retroalimentación de los conocimientos en aspectos financieros.
- ❖ Tener como resultado una mejor relación entre el usuario y la entidad generadora del crédito, de manera que se genere una mejora en la economía personal del usuario y un menor porcentaje de cartera vencida en la entidad.
- ❖ Reducir el endeudamiento excesivo provocado por la falta de educación financiera.
- ❖ Generar un mejor servicio en favor del usuario del sistema financiero.
- ❖ Crear un ambiente de confianza en las instituciones del sistema financiero nacional.
- ❖ Evitar abusos de parte de las instituciones del sistema financiero.

## ÁRBOL DE OBJETIVO



### **1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Los límites de la presente investigación radican en establecer qué tan informados están los usuarios del sistema financiero, si realmente tienen conocimientos suficientes sobre sus derechos y obligaciones respecto a la concesión de servicios y productos otorgados por una entidad bancaria, cuál es la intervención del Estado para garantizar el goce de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por las personas denominadas como clientes.

### **1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.**

- Educación financiera con intervención del defensor del Cliente (Variable Independiente)
- Protección de los derechos del usuario financiero y cumplimiento de sus obligaciones al momento de adquirir un crédito. (Variable Dependiente)

### **1.11. HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES.**

A través de una eficaz educación financiera con intervención del defensor del Cliente, se podría garantizar los derechos de los usuarios del servicio crediticio y el cumplimiento de sus obligaciones al momento de adquirir un crédito por parte de las entidades bancarias.

Al existir mayor acceso a la información financiera por parte de los clientes de la banca, se generaría una verdadera educación financiera; aspecto no sólo necesario e importante para los usuarios que podrán gozar y beneficiarse de líneas de créditos sobre la base de una mesurada organización presupuestaria personal y familiar, sino también para las entidades bancarias que al final verán disminuir su cartera vencida y, consecuentemente, tendrán menos problemas con los clientes.



## 1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

| VARIABLE  | DIMENSIONES                        | INDICADORES   |
|---|------------------------------------|---|
| Educación Financiera<br>(Independiente)   | Conocimiento de Clientes           | Nivel de conocimiento y retroalimentación de información sobre sus derechos y obligaciones.                               |
|   | Conocimiento de Asesores Bancarios | Nivel de conocimiento y manera de realizar los procedimientos crediticios.  |
|   | Intervención del Estado            | Actividades realizadas para garantizar la educación financiera entre los ciudadanos y para la protección de sus derechos. |
| Protección de los derechos y obligaciones del cliente financiero<br>(Dependiente) | Acceso a la información.           | Nivel de acceso a los canales de información financiera y contacto directo con el Defensor del Cliente.                   |

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES Y DE INVESTIGACIÓN.**

Es importante conocer que el crédito es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición que usualmente los clientes utilizan para financiar la compra de bienes, pago de consumo o servicios. Su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales y sucesivas.

Es importante que el cliente conozca y entienda todo lo referente a un crédito, ya que el desconocimiento puede conducir a que se produzca un vencimiento en los valores, futuros procesos legales de recuperación, incluso que se pague mucho más de lo debido.

#### **2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.**

Para normar las actividades crediticias las instituciones financieras están sujetas a leyes y reglamentos fijados por los entes de control del Ecuador. Esto se debe a la importancia del sector financiero en el campo económico y productivo de las personas. El sector financiero Ecuatoriano se rige bajo la siguiente normativa:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador.  
Registro Oficial N° 449 del lunes 20 de octubre del 2008.
- ❖ Código Civil del Ecuador.  
Registro Oficial N° 46 del viernes 24 de junio del 2005.

- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero  
Registro Oficial N° 332 del viernes 12 de septiembre de 2014
- ❖ Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.  
Registro Oficial N° 162 del 31 de marzo del 2010.
- ❖ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor  
Registro Oficial N° 116 del 10 de julio de 2000

Las entidades de control que supervisan el cumplimiento de estas normativas son:

- ❖ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- ❖ Superintendencia de Bancos y Seguros
- ❖ Defensor del Cliente Bancario
- ❖ Defensoría del Pueblo
- ❖ Defensoría del Consumidor

Es importante que las personas naturales, pequeños empresarios o comerciantes, estudiantes, amas de casa, entre otros, tengan conocimientos básicos de finanzas a fin de que al momento de realizar una transacción bancaria, en este caso específico un crédito, tenga el criterio suficiente para tomar la mejor decisión, pues está adquiriendo una obligación que deberá ser cumplida a corto, mediano o largo plazo.

### **El Defensor del Cliente de las Instituciones del Sistema Financiero en Ecuador.**

El Defensor del Cliente es un mediador o conciliador, entre el usuario y la Institución Financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Es decir dentro de su gestión puede llegar a un acuerdo entre las partes y solucionar problemas presentados, sean quejas, consultas o reclamos de los clientes de las entidades financieras.

Este cargo es designado mediante un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que son clientes de las instituciones donde ejercerán sus funciones.

Las funciones, atribuciones y obligaciones de los Defensores del Cliente están normadas en la Constitución de la República del Ecuador y por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cuales se desarrollarán en la oficina matriz de cada institución financiera para la cual fueron designados.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

## **ANÁLISIS**

El Defensor del Cliente es la persona que recibe directamente al usuario cuando este desea presentar un reclamo por algún perjuicio recibido ya sea en servicio o producto bancario. Como función principal debe tener conocimiento, no sólo del marco legal de sus funciones, sino también de los procesos comerciales que se llevan a cabo en las entidades financieras, ya que de esta manera la asesoría que le brinde al usuario será completa y abarcará no sólo los derechos sino también las obligaciones de los mismos, ya que existen casos en que los usuarios presentan reclamos basados en el desconocimiento de sus obligaciones.

De la misma manera, como parte de sus funciones, debe darse una supervisión de los procesos comerciales y de servicios brindados por el personal de la entidad hacia los usuarios, de esta forma se podrá verificar si se cumplen los procesos debidos o no, en qué momento se empieza a producir la errónea información al usuario financiero.

Según estipula el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Defensor del Cliente recibe el reclamo del usuario cuando éste no está conforme con la respuesta inicial de la entidad bancaria o transcurrido el plazo estipulado no ha existido una respuesta formal.

Ésta normativa debería ser modificada, ya que en el transcurso de que el cliente presenta un reclamo inicial al banco, se le responde y si no está conforme recién en ese momento puede presentar su queja ante el Defensor del Cliente, pasa un tiempo determinado en el cual el cliente puede perder el interés en manifestar su reclamo y de esta manera omite persistir en el proceso debido.

El acceso al Defensor del Cliente en los bancos no es de forma directa, es decir no se lo encuentra de la misma manera como el personal de Servicio al Cliente. Se encuentran sólo en las oficinas centrales de cada entidad bancaria y esto causa una limitación en el usuario ya que para contactarlo deberá trasladarse hasta mencionada matriz, caso contrario no podría hacerlo.

En conclusión el Defensor del Cliente debe de ser un servidor de fácil acceso a los usuarios, el cual debe tener un vasto conocimiento de sus funciones, así como de los procesos realizados en la entidad donde ejecutan su actividad, quien supervisa directamente la relación banco – cliente de manera que se puedan evitar los inconveniente que se dan a futuro cuando por varios motivos, ya empieza mal esta relación servicio-comercial.

**Tabla 3. Defensores del Cliente en Guayaquil**

| N° | Entidad Bancaria                   | Nombre                     |
|----|------------------------------------|----------------------------|
| 1  | Banco Amazonas                     | Kléber Coello Bajaña       |
| 2  | Banco Bolivariano                  | Jacqueline Cuadrado Idrovo |
| 3  | Banco CoopNacional                 | Jorge Rivas Triviño        |
| 4  | Banco Guayaquil                    | Magno Bohórquez Saona      |
| 5  | Banco de Machala                   | Ernesto Guadalupe Castillo |
| 6  | Banco DelBank                      | Sylvia Escalante Hernández |
| 7  | Banco del Litoral                  | Susana Rodríguez León      |
| 8  | Banco del Pacífico                 | Roberto Xavier Guerrero    |
| 9  | Corporación Financiera Nacional    | Julio Molina Flores        |
| 10 | Interamericana Sociedad Financiera | Daniel Patiño Navarrete    |
| 11 | Global Sociedad Financiera         | Janet Pesantes Borla       |
| 12 | Banco D-Miro                       | Martha Brito Arévalo       |
| 13 | Sociedad Financiera Leasingcorp    | Taideé Lucía Vera Sánchez  |

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

### **DEFENSOR DEL CLIENTE DE COLOMBIA**

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en su capítulo VI de la Ley 1328 del año 2009 manifiesta la implementación del Defensor del consumidor financiero y sus responsabilidades, el cual es designado durante 2 años por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades bancarias e inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero, incluso podrá desarrollar su función simultáneamente en varias entidades.

(Superintendencia Financiera de Colombia, 2014)

### **DEFENSOR DEL CLIENTE DE VENEZUELA**

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es designado por la Junta Directiva de las Instituciones, durante un plazo de 2 años pudiendo ser reelectos por el mismo período. Los reclamos que recepta son de los clientes que no se encuentran satisfechos con las respuestas emitidas, en primera instancia, por la atención al usuario de cada entidad.

(Banco de Venezuela, 2014)

### **DEFENSOR DEL CLIENTE DE PERÚ**

El Defensor del Cliente Financiero fue creado en abril del año 2003, como una medida que busca prevenir y resolver los conflictos que puedan suscitarse entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros, con ello lograr que esta relación se desarrolle en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca.

(Defensoría del Cliente Financiero de Perú, 2014)

## **PROCESO DE GENERACIÓN DEL CRÉDITO**

### **BANCO SOLIDARIO**

Sr. Christian Orellana – Asesor de Servicio al Cliente – Agencia Sur

Toda persona puede endeudarse hasta un máximo de \$50.000 y comprometer hasta el 40% de sus ingresos netos mensuales. El proceso inicia cuando el cliente solicita el crédito, cuya respuesta se dará en un tiempo máximo 72 horas laborables, a continuación el Jefe de Agencia revisa buró de crédito de cliente solicitante donde verifica la carga financiera y el historial crediticio, si el cliente está apto para acceder al crédito, llena y firma los documentos se envían físicamente al departamento de crédito en Quito. Recibido en Quito la documentación, envían a realizar la verificación física del domicilio del cliente y confirmación telefónica de todos los datos indicados tales como información laboral, referencias personales, etc.

Si se comprueba toda la información, el analista de crédito en Quito envía mail al Asesor de Servicio al Cliente indicado la aprobación del crédito. El analista carga en el sistema el registro de la nueva operación crediticia para que el Asistente de Servicios al Cliente pueda imprimir el pagaré, la liquidación y se proceda a desembolsar el crédito. Una vez desembolsado el crédito se envía a crédito Quito la liquidación y pagaré firmada por el cliente, donde se crea un file personal del mismo. En caso de que se negare el crédito, los documentos no son devueltos al cliente ya que se archivan en Quito, sólo se le otorga un certificado de NO APROBACIÓN DE CRÉDITO.

(Orellana, 2012)



## **BANCO DE GUAYAQUIL**

### **SRTA. CYNTHIA BRAVO – GESTOR DE GRAN PÚBLICO – AGENCIA PIAZZA CEIBOS.**

Si el solicitante es cliente de algún producto o servicio del banco, se revisa en el sistema que se encuentre dentro de las políticas, esto es que en los últimos 3 años no haya tenido una calificación menor de A y B. Después de verificar el segmento al cual pertenece el cliente, si aplica, se le indica hasta qué monto el banco puede otorgarle sin necesidad de un garante.

Si el solicitante no es cliente del banco, deberá presentar un garante, se procede a llenar la solicitud de requerimiento de crédito, adjuntado copia de cédula de identidad, certificado de votación y planilla de servicios básicos. Si el solicitante es dependiente debe presentar un certificado laboral o copia de los 3 últimos roles de pago, si es independiente deberá adjuntar copia del RUC, 3 últimas declaraciones del IVA y la última declaración del impuesto a la renta.

Encontrándose lista y completa la documentación, el gestor procede a escanearlos y enviarlos vía mail al área de validación quienes realizan la confirmación de los datos. Una vez confirmada la información, le dan salida al crédito y el gestor ingresa sus comentarios respecto al cliente y el crédito solicitado, es decir se da una recomendación.

El crédito pasa a aprobación o negación del Jefe de Agencia y luego al Gerente Zonal, si el crédito es aprobado se procede a acreditar en la cuenta que el cliente deberá tener activa en el mismo banco. Aprobado o negado el crédito, la documentación completa es enviada al área de validación donde se creará un expediente personal del cliente.

(Bravo, 2014)

## **RECLAMOS ADMINISTRATIVOS: PRESENTACIÓN ANTE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SU PROCEDIMIENTO.**

### **DEFENSORÍA DEL CLIENTE BANCARIO.**

Toda entidad bancaria está en la obligación de otorgar al cliente que desee presentar un reclamo el formulario e instructivo para consulta, presentación y procesamiento de reclamos respecto a los servicios y productos ofrecidos por la entidad.

El formulario facilita la presentación de las quejas porque dota a los usuarios de un esquema estandarizado para su presentación por escrito y evita su rechazo o retraso por cuestiones de forma, inconsistencias en la descripción de los hechos, las peticiones dirigidas en concreto a las instituciones financieras, la documentación de respaldo, la identificación del titular de la demanda o del ejecutivo responsable de su tramitación.

El cliente o usuario sólo puede presentar su reclamo ante el Defensor del Cliente si ha agotado la reclamación escrita directa ante la institución financiera y ésta hubiere emitido una respuesta no favorable al cliente o cuando el cliente no hubiere obtenido la respuesta de la entidad en el plazo de 15 días si el reclamo es por una transacción realizada dentro del país o 2 meses si la transacción fue realizada fuera del territorio nacional.

El reclamo debe ser presentado por el escrito ya sea por el afectado o por su representante legal, se lo entrega directamente al Defensor del Cliente de la Institución Financiera que corresponda el usuario, debe acompañar todos los documentos que respalden y sustenten su reclamo.

En el caso de ser una persona natural, la información básica que debe contener el reclamo es: Nombres completos, copia de cédula de ciudadanía o pasaporte y papeleta de votación, domicilio, teléfono, correo electrónico y todos los datos que sirvan para contactar al reclamante.

Si el reclamo corresponde a una persona jurídica, los documentos requeridos serán: Razón Social, copia del Registro Único de Contribuyente, certificado de votación del representante legal.

Adicionalmente, para ambos casos, debe constar el domicilio en el cual recibirá sus notificaciones, número de teléfono, dirección y correo electrónico. En caso que el reclamo lo presente un representante del cliente se deberá adjuntar el documento habilitante respectivo.

La determinación de la oficina o área correspondiente de la Institución del Sistema Financiero contra la que se formula el reclamo, la descripción de los hechos materia del reclamo debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y trámite del defensor del cliente, cualquier otro antecedente que fundamente su reclamo y adjuntar la carta de respuesta de la Institución del Sistema Financiero al reclamo que el cliente presentó directamente ante la institución.

## **DEFENSORÍA PÚBLICA**

Únicamente atiende casos de demanda de alimentos, demandas laborales, violencia intrafamiliar, legalización de tierras no invadidas, asesoría en temas de inquilinato y causas penales. De lo consultado, ellos no atienden estos casos a partir de la creación del Defensor del Cliente Financiero en el Ecuador.

## **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Los ciudadanos pueden acudir a la Defensoría del Pueblo para manifestar su queja respecto a algún perjuicio ocasionado por una entidad bancaria.

Según lo indicado en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el proceso inicia con la denuncia, ya sea verbal o escrita, del perjudicado en cualquiera de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, la cual deberá contener la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos. Recibida la queja, se procederá a su trámite o rechazo, respuesta que se dará de forma escrita en donde se le informará al interesado las acciones o recursos que puede ejercitar para hacer valer sus derechos.

Se recibirá todo tipo de pruebas que puedan sustanciar el reclamo expuesto, luego se notificará a los presuntos responsables de las acciones u omisiones materia de la queja para que contesten en un plazo de ocho días prorrogables a ocho días más.

De darse una contestación a la queja se entenderá como aceptada la misma, debiéndose investigar sobre sus fundamentos para llegar a una solución consensual y de derecho para las partes. Una vez agotado el procedimiento mencionado y en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de sanciones establecidas en la Ley, así como el cumplimiento de la obligación pendiente.

De la consulta realizada verbalmente, los casos que se presentan en la Defensoría del Pueblo forman parte de las estadísticas que emite la Superintendencia de Bancos.

## **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

El Ministerio de Industrias y Productividad implementó el Programa de Protección del Consumidor cuyo objetivo general es propiciar las buenas prácticas comerciales en las relaciones de consumo entre los proveedores y consumidores a través del servicio de asesoría y resolución de conflictos por medios extrajudiciales. Como objetivos específicos tiene el informar y capacitar a las personas que proveen de servicios y productos respecto a sus obligaciones establecidas en la ley mediante mecanismos de difusión masiva, talleres y seminarios que permita educar a los actores y vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Debe proteger los derechos de los consumidores, de la posibilidad que sean violentados o vulnerados valiéndose de publicidad o propaganda viciada o engañosa, alteración de productos ya sean en calidad, precios o peso y en general de la comercialización todos los productos y servicios que se expenden en el Ecuador.

Otro de sus objetivos es brindar información y educación a los consumidores de acuerdo a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Dirección de Defensa del Consumidor brinda atención a los consumidores, con el fin de atender las consultas y quejas presentadas en las relaciones de consumo, ya sean de bienes o servicios que se ofertan en el mercado ecuatoriano.

Por lo antes mencionado el proceso se realiza de la siguiente manera:

1. El afectado presenta la queja ante la autoridad de la Dirección de Defensa del Consumido quien posteriormente pone a conocimiento de la persona natural o jurídica denunciada.
2. La persona natural o jurídica denunciada tiene un plazo de 30 días para contestar la queja.
3. La autoridad que lleva el caso pone a conocimiento del supuesto afectado la respuesta emitida por el denunciado y confirma si está conforme con la respuesta o continúa con el proceso.
4. De estar conforme con la respuesta, el caso se archiva, de no haber conformidad, la autoridad realiza una audiencia de mediación con el fin de dar soluciones a los conflictos de consumo y llegar a acuerdos de mutuo consentimiento, dependiendo de la gravedad del reclamo presentado.

### **2.3. MARCO LEGAL**

El presente trabajo tiene como línea de investigación al Derecho Constitucional por medio del cual se regulan los derechos fundamentales de las personas, específicamente en la Constitución de la República del Ecuador conforme lo desarrollamos a continuación:

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: PRINCIPIOS DE APLICACIÓN DE LOS DERECHOS.**

La Constitución del Ecuador en el Título II sobre Los Derechos, manifiesta en sus artículos 10 y 11 que las ecuatorianas y los ecuatorianos son reconocidos como tal por la Constitución

de la República del Ecuador, la misma que le otorga derechos irrenunciables, garantías constitucionales y obligaciones a cumplir.

Todo derecho, oportunidad y obligación se ejercerá, promoverá y exigirá, ya sea de manera individual o colectiva, ante las autoridades competentes quienes garantizarán su cumplimiento sin ningún tipo de discriminación o inequidad.

Todos los derechos y obligaciones emanados por la Constitución de la República del Ecuador son irrenunciables, inalienables, indivisibles, interdependientes y todos serán de igual importancia ante las autoridades competentes, ya que el principal objetivo y deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos que garantiza la Constitución para con los ciudadanos.

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: DERECHOS DEL BUEN VIVIR: COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN.**

Los artículos constitutivos 16, 18, 19, 26, 27, 28 y 29 abarcan los derechos de las personas respecto a la comunicación, información y educación, por lo cual se genera un derecho a buscar, obtener y difundir información de una manera veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural y sin censura, respecto a sucesos y procesos de interés general. Esta información es garantizada por la Constitución, de manera que la misma sea netamente con fines informativos, educativos y culturales de manera que los ciudadanos estén en pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones, sin que esto signifique que la información incentive a la violación de algún derecho de las personas, ya que este proceso informativo formará parte de la educación que recibirán todos los ciudadanos

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS.**

Los derechos que se garantizan para los usuarios y consumidoras se encuentran estipulados en los artículos constitucionales 52, 53, 54 y 55; los cuales presentan el derecho a obtener bienes y servicios de óptima calidad, los mismos que podrán ser elegidos de forma libre y voluntaria en base a la información efectiva y oportuna sin vicios ocultos.

La ley establecerá los medios para supervisar que este derecho no sea vulnerado y se cumpla en todos sus parámetros como parte del proceso del buen vivir de los ciudadanos. Esta supervisión se podrá dar ya que toda institución que presten servicios se incorporará a este proceso de regulación, así como deberán poner en práctica procedimientos de atención a usuarios y cumplimiento de requerimientos ya que ellos serán responsables civil y penalmente por la deficiencia de los mismos y los perjuicios que llegaren a causar.

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: DERECHOS DE LIBERTAD.**

Refiriéndonos al tema propuesto, la Constitución Ecuatoriana en su artículo 66 dispone como derechos de libertad los siguientes numerales:

**Numeral 2.** El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

**Numeral 4.** Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.



**Numeral 16.** El derecho a la libertad de contratación.

**Numeral 18.** El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.

**Numeral 19.** El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

**Numeral 23.** El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

**Numeral 25.** El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: GARANTÍAS CONSTITUCIONALES.**

Dentro de la Constitución se norman las garantías constitucionales, las mismas que respaldan el derecho de los ciudadanos y permiten reclamar contra todo tipo de acto que intente vulnerarlo.

En el caso puntual de los consumidores, su tratamiento se referencia en el Artículo 85 Capítulo Segundo, en el cual indica que todo servicio que reciban los ciudadanos deben orientarse a contribuir con el buen vivir así como a la prestación y cumplimiento de sus derechos. El mencionado artículo también nos indica que no debe existir perjuicio al bienestar personal a razón de la ejecución de un interés general.

De la misma manera el marco legal de esta investigación también incluye los siguientes cuerpos legales:

- ❖ Código Civil del Ecuador en sus artículos 1453 y 1486 referente a las obligaciones, en el artículo 1454 referente al contrato.
  
- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero basado en sus artículos 152 que estipulan sobre el Usuario Financiero, artículos 352 y 353 respecto al Sigilo y Reserva, artículos 357, 358, 359 y 360 que manifiesta lo concerniente al Registro de Datos Crediticios y finalmente el artículo 158 el cual trata sobre el Defensor del Cliente.
  
- ❖ Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos trata en su artículo 3 sobre la Obligatoriedad del Registro de Datos y en su artículo 4 sobre la Responsabilidad de la Información.
  
- ❖ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

## **EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **ANTECEDENTES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE EN ECUADOR.**

- ❖ Resolución N° JB-2009-1281.- La resolución se basa en los siguientes artículos:
  
- ❖ Constitución de la República, artículo 312 que establece que cada entidad financiera tendrá una defensora o defensor del cliente, el cual será independiente de la institución y designado de acuerdo a la ley.
  
- ❖ Ley de creación de la red de seguridad financiera en su artículo 12, dispone que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tenga una defensora o defensor del cliente, con cargo al presupuesto de cada entidad.
  
- ❖ La Superintendencia de Bancos y Seguros realiza esta designación de una terna presentada por el Consejo de Participación Ciudadana. La designación tendrá una duración de 5 años y sus atribuciones serán reguladas por la Junta Bancaria.
  
- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero: Art. 158.- Defensor del cliente.- Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

## **2.4. MARCO CONCEPTUAL**

### **USUARIO FINANCIERO.**

Se conoce como Usuario Financiero a toda persona que tenga acceso a un producto o servicio brindado por una entidad financiera. La ley los reconoce en tal calidad, así como también reconoce sus derechos en el Código Orgánico Monetario y Financiero en su sección 4 a partir del artículo 152, los cuales indican específicamente el derecho que tiene cada persona, ya sea natural o jurídica, de recibir servicios y productos de adecuada calidad, así como suficiente información clara y precisa de manera que puedan escoger libre y sanamente los productos o servicios ofrecidos por las entidades financieras.

Esta importante ley, que entró en vigencia el 12 de Septiembre del 2014, indica que todas y cada una de las entidades están obligadas a informar al usuario sobre algún conflicto de intereses o vicios ocultos en los servicios y productos a obtener.

Mediante esta ley se otorga la responsabilidad supervisora a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, quien tendrá a su cargo la actividad de regular que las entidades financieras cumplan con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero respecto a la calidad de los servicios, medición de satisfacción de los clientes y usuarios y los sistemas de atención y solución que se le dé a los mismos. Toda aceptación por parte de los clientes deberá ser expresa y no sobreentendida por el mero hecho de acceder a una línea de crédito.

## **DERECHO BANCARIO**

Entre las diversas opiniones respecto al Derecho Bancario podemos destacar las siguientes:

1. “Es el conjunto de normas jurídicas reguladoras de las relaciones entre particulares y entre las autoridades reguladoras de las relaciones entre particulares y entre las autoridades, nacidas del ejercicio de la actividad crediticia y bancaria, o asimiladas a éstas y aquéllas, en cuanto a su disciplina jurídica y evolución judicial y administrativa”<sup>1</sup>.
2. “Derecho bancario es el conjunto de normas que regulan la actividad bancaria y financiera en general, referida a sus relaciones con el Estado y los particulares”<sup>2</sup>
3. “Derecho bancario es el conjunto de normas jurídicas que se refieren a la actividad de los bancos, esta actividad tiene un sujeto actor, y desde un punto de vista jurídico, consiste en el establecimiento de relaciones patrimoniales con otros sujetos, mediante la conclusión de contratos”<sup>3</sup>.

## **ANÁLISIS.**

El Derecho Bancario es un conjunto de normas que regulan la relación comercial entre el cliente y la entidad financiera, de manera que se produzca una situación sin vicios ocultos ni situaciones que sean perjudiciales para alguna de las partes.

---

<sup>1</sup> Acosta Romero, Miguel (1986). *Derecho Bancario*, Tercera Edición. México: Editorial Porrúa S.A. P. 18.

<sup>2</sup> Villegas, Carlos Gilberto (1989). *Compendio Jurídico Técnico y Práctico de la Actividad Bancaria*, Segunda Reimpresión. Buenos Aires –Argentina: Ediciones Depalma. Tomo I, p. 109

<sup>3</sup> Perrot, Abeledo (1993). *Diccionario Jurídico*, Segunda Edición ampliada. Buenos Aires-Argentina: Editorial Abeledo-Perrot Tomo I, p. 661

## **OBLIGACIÓN.**

Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de las persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos; ya por disposición de la ley, como entre los padres y los hijos de familia.<sup>4</sup>

Las obligaciones son civiles o meramente naturales. Civiles, las que dan derecho para exigir su cumplimiento. Naturales, las que no confieren derecho para exigir su cumplimiento; pero que, cumplidas autorizan para retener lo que se ha dado o pagado en razón de ellas.<sup>5</sup>

## **DEUDOR**

El deudor es la persona que solicita un préstamo y recibe el dinero, también se lo conoce o denomina como titular.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

## **CONTRATO**

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.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> H. Congreso Nacional (2005). *Código Civil Ecuatoriano*. Quito-Ecuador. Registro Oficial N° 46 del viernes 24 de junio del 2005. Artículo 1453.

<sup>5</sup> H. Congreso Nacional (2005). *Código Civil Ecuatoriano*. Quito-Ecuador. Registro Oficial N° 46 del viernes 24 de junio del 2005. Artículo 1486.

<sup>6</sup> H. Congreso Nacional (2005). *Código Civil Ecuatoriano*. Quito-Ecuador. Registro Oficial N° 46 del viernes 24 de junio del 2005. Artículo 1454.

## **CRÉDITO**

El crédito es un dinero otorgado al cliente por una entidad bancaria, dinero que será devuelto a la entidad en un tiempo determinado en cuotas pactadas con el debido interés estipulado en la ley.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

En el ámbito bancario, el contrato de crédito es aquel a través del cual la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente una cantidad de dinero pactada en unas determinadas condiciones y en un cierto plazo. El cliente o acreditado podrá disponer o no de la cantidad estipulada en contrato según sus necesidades financieras. En todo caso, sólo tendrá que pagar intereses por el crédito dispuesto y no por el total disponible.

(Mill, 1951)

El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura". Así, si un molinero vende 100 sacos de trigo a un panadero, a 90 días plazo, significa que confía en que

llegada la fecha de dicho plazo le será cancelada la deuda. En este caso se dice que la deuda ha sido "a crédito, a plazo". En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

(Wikipedia, 2014)

El crédito bancario se da mediante un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **GARANTÍAS DE CRÉDITO**

Se generan como respaldo para quien otorga el crédito, ya que la presentación de dichas garantías tiene como objetivo otorgar mayor seguridad para el cumplimiento de la obligación.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **GARANTÍAS PERSONALES.**

Son aquellas donde el obligado presenta a una persona como su fiador o deudor solidario. Estas garantías representan la obligación que contrae el solicitante, ya sea una persona natural o jurídica, con el fin de respaldar el pago de la obligación crediticia. Se formalizan mediante la suscripción de instrumentos establecidos por ley. Por ejemplo: Aval o garante.

(Larrea Holguín, 1997)



## **GARANTÍAS REALES.**

Son aquellas que se fundamentan en bienes tangibles y en las que bienes específicos quedan afectos expresamente al buen fin de la operación y cumplimiento de la obligación. En las mismas el sujeto del crédito otorga en garantía determinados bienes para responder por la obligación contraída.

(Larrea Holguín, 1997)

## **DEL SIGILO Y LA RESERVA**

La regulación de la protección, sigilo y reserva de información en el ámbito financiero se encuentran previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que en sus artículos 352, 353 determinan claramente que los datos personales de los usuarios del sector financiero y que reposan en las entidades bancarias nacionales, tanto en su información como en el acceso están protegidos y solo serán entregados a su titular, a quien sea autorizado o a quien disponga el mencionado cuerpo legal.

De la misma manera sobre el sigilo y reserva indica que todas las transacciones que se realicen están sujetos a sigilo, por lo cual no se podrá proporcionar información alguna relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente.

En conclusión, se indica que toda la información que corresponda la vida crediticia y datos personales del usuario será manejada y supervisada por el ente rector bajo las indicaciones del Código Orgánico Monetario y Financiero.

## **REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS.**

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero establece en su artículo 357 que la Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos será el encargado del manejo del Registro de Datos Crediticios, entidad que tendrá la obligación de administrar toda la información crediticia de las personas. Así mismo podrá otorgar referencias sobre esta información de forma actualizada y exacta.

Los artículos 358 y 359 manifiestan que todas las entidades del sector financiero deberán entregar únicamente la información crediticia de los usuarios mediante los organismos de control de manera que sea incorporada al Registro de Datos Crediticios. Esta información deberá ser validada por la Superintendencia respectiva dependiendo el ámbito a su cargo.

La información que se entregará a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos deberá contener por los menos, si es persona natural, nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte. En caso de tratarse de una persona jurídica se hará constar la razón social y el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Respecto de la información crediticia deberán manifestar fecha de generación de la obligación, intereses, fechas de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés en mora a la fecha del reporte y el estado en que se encuentra el crédito.

Según manifiesta el artículo 360, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos es responsable por la aplicación de los modelos autorizados conjuntamente por las Superintendencias de Bancos y Seguros, de la Economía Popular y Solidaria; y de Compañías, utilizados para generar los reportes crediticios.

## **EDUCACIÓN FINANCIERA.**

La Educación Financiera es un proceso mediante el cual las personas se instruyen o mejoran la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios bancarios, de manera que puedan adquirir conocimientos respecto a sus derechos y obligaciones como usuarios financiero y tomar correctas decisiones basados en la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida.

Existen leyes vigentes que respaldan este derecho de los clientes, ya que comprende un concepto que exige la entrega de una información clara, completa y precisa de manera que el cliente pueda realizar una correcta elección de servicios y productos bancarios. Todo producto y servicio otorgado por las entidades bancarias deben ser accesibles a los clientes, de forma que no tengan vicios ocultos. Que al mismo tiempo les permita contar con un producto y servicio de calidad y evitar el sobreendeudamiento. Entonces podemos indicar que la educación financiera es un proceso que se da mediante la información, instrucción y asesoramiento al usuario con el objetivo de mejorar el conocimiento de los productos y servicios ofertados por las entidades financieras.

## **TIPOS DE CRÉDITOS**

### **CRÉDITO DE CONSUMO.**

Crédito otorgado a personas naturales que tengan como objetivo la compra o adquisición de bienes para uso o goce personal, incluso para el pago de productos o servicios. Normalmente se cancela en cuotas pactadas en un determinado plazo.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

El crédito de consumo, se podría entender como un crédito personal, el cual será utilizado para la compra de bienes materiales, cuyo costo son montos pequeños hasta medianos. Como todo crédito, el beneficiario que recibe la suma de dinero debe retribuirlo al banco en un plazo y cuotas acordadas por las partes.

(Créditos, 2014)

### **CRÉDITO COMERCIAL (MICROCRÉDITO)**

Como concepto propio, puedo indicar que el crédito comercial o también llamado microcrédito, es el que se otorga a un sector definido de la ciudadanía, por lo general son personas dedicadas al pequeño o mediano comercio, ya que el préstamo es destinado a incrementar el capital mediante la inversión de la actividad comercial.

En Ecuador, las entidades financieras tanto públicas como privadas, se enfocan en la pequeña y mediana empresa, no dejando de lado a las grandes. El sector estatal se hace presente por medio de la Corporación Financiera Nacional (CFN), la cual se especializa en la matriz productiva del país en los grandes sectores estratégicos como astilleros, refinería, petroquímica, metalúrgica, siderúrgica. Así como también abarca los pequeños y medianos sectores productivos como alimentos, biotecnología, agroforestal, confecciones de calzado, energía renovable, industria farmacéutica, metalmecánica, petroquímica en menor rango, servicios ambientales, tecnología, transportación, turismo, industria petrolera, automotores.

### **CRÉDITO HIPOTECARIO**

Cantidad de dinero otorgada por el banco o financiera para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser

pagado en el mediano o largo plazo, dependiendo de la capacidad económica de la persona que adquiere el crédito. Actualmente en Ecuador se puede tener acceso a esta línea de crédito por medio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) así como por medio de entidades financieras privadas, cuyas tasas de interés son reguladas por la ley sin diferenciar que la entidad pertenezca al sector público o privado.

## **TARJETA DE CRÉDITO**

Es una línea de crédito emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el valor consumido, intereses generados, comisiones bancarias y gastos pactados.

## **TIPOS DE PAGOS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO.**

### **PAGO PARCIAL (MÍNIMO).**

Se cancela de forma mensual un porcentaje del consumo total realizado. Pero a su vez este pago genera interés por el financiamiento que se está realizando al cancelar el llamado “pago mínimo.

### **PAGO CORRIENTE**

Es la cancelación de la totalidad del consumo realizado con la tarjeta de crédito dentro de un período mensual.

### **PAGO DIFERIDO**

Es el pago de las compras realizadas pero diferidas en meses, los cuales ya incluyen los impuestos generados.

Podemos considerar que la acción de realizar una compra y/o consumo con una tarjeta de crédito produce una operación crediticia, puesto que el usuario utiliza un dinero otorgado por el banco (cupó asignado), cantidad que deberá ser devuelta a la entidad ya sea en cuotas (diferido), en su totalidad (corriente) o en porcentaje (parcial/rotativo) de forma mensual y que a su vez genera un interés a favor de la institución bancaria.

## **ESTADOS DEL CRÉDITO.**

### **CRÉDITO VIGENTE O POR VENCER.**

El estado vigente o por vencer de un crédito se refiere a la puntualidad en el pago del mismo, es decir se han realizado normalmente dentro del plazo y cuotas pactadas por las partes.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **CRÉDITO VENCIDO**

El estado vencido de un crédito hace referencia a que ha sido cancelado fuera del plazo establecido y acordado al momento de darse la operación crediticia.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **CRÉDITO EN DEMANDA JUDICIAL**

Crédito que se encuentra en estado vencido, adicional a esto el cliente ha dejado en absoluto abandono su compromiso de pago, por lo cual la operación crediticia pasa al departamento legal el cual inicia la recuperación del crédito por medio de procedimientos legales.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

## **CRÉDITO CASTIGADO**

Crédito que no ha podido ser recuperado por la entidad, ni siquiera por medio de procedimientos legales, por lo cual la entidad asume la cantidad en sus estados financieros como pérdida, afectando las cuentas del balance general de la institución.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

## **TASAS PARA OPERACIONES FINANCIERAS**

### **TASA DE DESCUENTO**

Coeficiente matemático utilizado para calcular el valor actual de una renta o capital de que se dispondrá o se espera disponer en el futuro. Este coeficiente es función del tipo de interés y del número de años de descuento.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **TASA DE INTERÉS**

Es el porcentaje que se aplica al capital, para obtener el interés. Generalmente hace referencia a un lapso de tiempo. Es el precio del dinero, se percibe como un costo para el deudor de los recursos y como un beneficio para el acreedor.

Por medio de las tasas de interés se determina con exactitud y anticipadamente el monto de los beneficios o los costos de una transacción. Las tasas de interés dependen del plazo y del riesgo, a menor liquidez menor tasa de interés.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **TASA DE INTERÉS ACTIVA**

Tasa de interés que cobra una institución financiera a sus deudores por el uso de un capital. Las tasas activas varían de acuerdo con el riesgo que represente esa operación de crédito (a mayor riesgo mayor tasa) también se establecen de acuerdo con el plazo al que se haya prestado. Se espera que a menor tasa mayor será la demanda de crédito y al contrario a mayor tasa los prestatarios estarán menos motivados a pedir un préstamo. En el Ecuador las tasas de interés se fijan a través del mercado aunque existen límites máximos y mínimos a los que se pueden contratar.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

### **TASA DE INTERÉS AJUSTABLE**

Es la que se relaciona al interés variable. Esta tasa varía durante el tiempo del préstamo, generalmente, en función de otra tasa referencial del mercado.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

### **TASA DE INTERÉS EFECTIVA**

Es igual al interés anual efectivo, dividido para el capital inicial. Las tasas de interés nominal y efectiva difieren cuando el período de capitalización es distinto de un año. La tasa de interés efectiva es más alta mientras más corto es el período de capitalización.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

### **TASA DE INTERÉS FIJA**

Aquella relacionada con el interés fijo. Permanece invariable durante todo el período para el que fue concedido el crédito, sin importar las variaciones del mercado, de otras tasas de interés o de la inflación.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)



## **TASA DE INTERÉS NOMINAL**

Es la tasa de interés que estipulan los contratos, a partir de la cual, dependiendo de las condiciones de capitalización, se obtiene la tasa efectiva.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

## **TASA DE INTERÉS REFERENCIAL NOMINAL.**

Son tasas de interés que rigen para un mes calendario. Son:

- ❖ Tasa de interés referencial nominal básica.
- ❖ Tasa de interés referencial nominal pasiva.
- ❖ Tasa de interés referencial nominal activa.
- ❖ Tasa de interés referencial nominal legal.
- ❖ Tasa de interés referencial nominal máxima convencional.

## **TASA DE INTERÉS PASIVA**

Es el porcentaje que los intermediarios financieros pagan a sus depositantes por captar sus recursos.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

## **TASA DE INTERÉS REAL**

Tipo de interés al que se ha descontado la tasa de inflación.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

## **TASA DE INTERÉS REFERENCIAL NOMINAL ACTIVA**

Tasa promedio ponderada semanal de las tasas de operaciones de crédito de entre 84 y 91 días, otorgadas por todos los bancos, al sector corporativo.

### **TASA DE INTERÉS REFERENCIAL NOMINAL BÁSICA**

Tasa correspondiente al rendimiento promedio ponderado nominal semanal de los títulos que subaste el Banco Central del Ecuador, a plazos de entre 84 y 91 días.

### **TASA DE INTERÉS REFERENCIAL NOMINAL LEGAL**

Corresponde a la tasa de interés referencial nominal activa de la última semana completa del mes anterior a su vigencia.

### **TASA DE INTERÉS REFERENCIAL NOMINAL PASIVA**

Tasa de interés nominal promedio ponderada semanal de todos los depósitos a plazo de los bancos privados, captados a plazos de entre 84 y 91 días.

### **TASA DE INTERÉS VARIABLE O REAJUSTABLES**

Es la que puede ser modificada de acuerdo con condiciones preestablecidas.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

## **CONTRATOS BANCARIOS**

### **CONTRATO DE ADHESIÓN.**

Los contratos de adhesión nacen a partir de la necesidad de facilitar las relaciones comerciales entre las personas, las partes no discuten su contenido ya que una de ellas impone las cláusulas y condiciones contractuales y la otra se adhiere a éstas. En la práctica, los contratos de adhesión son usuales en la contratación de tarjetas de crédito, servicios de telecomunicaciones, seguros y diversas actividades bancarias.

En el Ecuador, este contrato, está regulado por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que determina en su artículo 2: Que es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo haya discutido su contenido.<sup>7</sup>

Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuera posible hacerlo en el acto por carecer de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.<sup>8</sup>

### **CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO**

Como concepto personal, el contrato de emisión de tarjeta de crédito es un documento mediante el cual la entidad bancaria otorga una línea de crédito a beneficio del cliente o usuario, es cual se refleja en una cantidad de dinero determinada autorizada para su consumo.

Los pagos se realizan de la manera y plazo pactados en el mismo instrumento.

---

<sup>7</sup> H. Congreso Nacional (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito-Ecuador. Registro Oficial N° 116 del 10 de julio del 2000. Artículo 2.

<sup>8</sup> H. Congreso Nacional (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito-Ecuador. Registro Oficial N° 116 del 10 de julio del 2000. Artículo 41.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.**

#### **3.1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

La presente propuesta utiliza el método teórico basado en el problema e hipótesis, ya que el problema está plenamente identificado en la falta de conocimiento y la escasa información a la población de sus derechos y obligaciones existentes en la relación crediticia ante una entidad financiera. La investigación se realizó de manera bibliográfica, basada en la revisión de textos; y, actividades de campo, mediante entrevistas realizadas tanto a funcionarios de entidades bancarias como a usuarios de las mismas.

Adicionalmente el presente trabajo se enfoca en el conocimiento o desconocimiento que puedan tener los usuarios del sistema financiero y de los procesos que se dan al iniciar una relación comercial cliente – banco.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

Para el cálculo de la muestra se tomó como población a personas entre 25 y 45 años en la ciudad de Guayaquil. Según el último censo realizado por el INEC (Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos) en Ecuador en el año 2010, ésta población corresponde a 1'066.552 personas, lo cual da como muestra el realizar 344 encuestas.

#### **3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Como instrumentos y técnicas de investigaciones se utilizan métodos de encuestas, entrevistas, observación y análisis de la información general obtenida.

### **3.4. RECURSOS: FUENTES, CRONOGRAMAS Y PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Como fuentes de la investigación tenemos la revisión de la teoría vigente en textos y fuentes electrónicas, las entrevistas a colaboradores de entidades bancarias y encuestas a los usuarios/clientes del sector financiero.

El cronograma de actividades fue desarrollado en base a la planificación del trabajo presentado al tutor.

El presupuesto destinado para la recolección de datos e información es de carácter personal con recursos propios de la investigadora, sin contrataciones de terceras personas para realizar actividad alguna.

### **3.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.**

En la presente investigación se realizaron dos tipos de encuestas; la primera a Asesores de Servicios Bancarios; y, la segunda, a Usuarios del Sector Financiero.

Una vez culminadas, se procedió a procesar los resultados de las mismas con el fin de obtener porcentajes claros en base a las respuestas otorgadas, de las cuales se desprende el siguiente análisis:

Se denota una falta de conocimiento por parte de los colaboradores de las entidades bancarias en temas de derechos y obligaciones de los usuarios del sector financiero, así mismo se muestra poco interés por parte de las entidades bancarias en otorgar capacitaciones o conocimientos básicos a sus colaboradores, de manera que estos puedan dar información clara, completa y precisa a los usuarios que reciben diariamente.

Respecto a las encuestas realizadas a los clientes bancarios, tenemos como resultado que, aun cuando las personas conocen de la presencia del Defensor del Cliente en las oficinas bancarias, no todos saben cuáles son las funciones que realiza, ni dónde los pueden ubicar, ya que los mencionados funcionarios sólo se encuentran en las oficinas matrices de las entidades financieras.

De la misma manera, se percibe que existen usuarios que no han utilizado o revisado el programa o información que otorga la Superintendencia de Bancos y Seguros, incluso cuando gran porcentaje de los encuestados tienen acceso y manejo de redes sociales y páginas de internet.

Es claro que dentro de la encuesta realizada prima el desconocimiento entre los ciudadanos que se consideran clientes bancarios, tanto de los métodos y programas que otorga la Superintendencia de Bancos y Seguros, como de la información que brinda la misma. De la misma forma, los encuestados demostraron tener escasos o básicos conocimientos del proceso real que se da al iniciar una relación comercial con las entidades financieras.

### **3.6. PRESENTACIÓN Y RESULTADOS.**

#### **ENCUESTA REALIZADA A ASESORES DE SERVICIOS BANCARIOS.**

Se realizó una encuesta a 5 colaboradores de Banco Solidario, 3 colaboradores de Banco de Guayaquil y 2 colaboradores de Delbank a fines del mes de noviembre del 2014.

1. ¿Conoce usted la tasa de interés que genera un crédito de consumo?

SI 10

NO 0

2. ¿Le informa usted al cliente sobre el monto, plazo e interés que genera el crédito?

SI 10

NO 0

3. ¿Ha recibido clientes que tienen conocimiento sobre procesos crediticios?

SI 6

NO 4

4. ¿El cliente muestra un real interés en realizar un cálculo de las cuotas a pagar y su presupuesto mensual?

SI 5

NO 5

5. ¿Instruye al cliente sobre una planificación financiera?

SI 4

NO 6

6. ¿Cree usted que tiene suficiente información sobre los derechos y obligaciones que genera el acceso a un crédito?

SI 7

NO 3

## ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO.

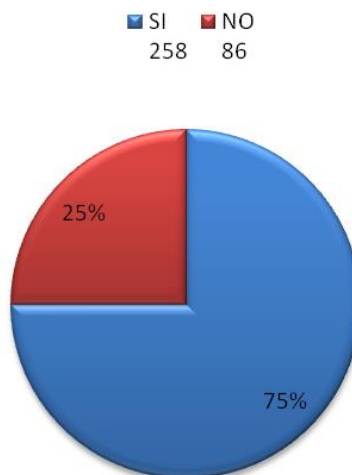
Se realizó la encuesta a usuarios bancarios, en las afueras de las Agencias Matrices y en Centros Comerciales de la ciudad de Guayaquil a finales de Septiembre del año 2014, las cuales reflejan los siguientes resultados, diagramas estadísticos y su respectivo análisis.

### 1. ¿Ha solicitado acceso a una línea de crédito bancario (préstamo / tarjeta de crédito)?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| SI        | 258      | 75%        |
| NO        | 86       | 25%        |

Quienes contestaron que no habían solicitado no prosiguieron con la entrevista. Entre los motivos de su negativa mencionaron las altas tasas de interés, la reajustabilidad de las mismas, los múltiples requisitos y la creencia de que todas las cláusulas contractuales son siempre a beneficio de las entidades financieras y no para el cliente.

Gráfico 1. Diagrama estadístico.



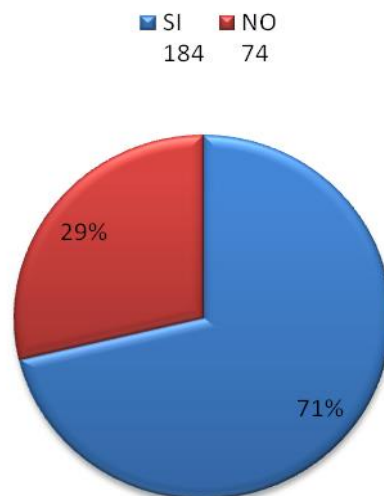


**2. Al solicitar un servicio o producto bancario ¿realiza usted un cálculo de sus ingresos y egresos, es decir una planificación financiera?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| SI               | 184             | 71%               |
| NO               | 74              | 29%               |

El gráfico muestra que una gran cantidad de encuestados sí realiza una planificación y organización de su economía antes de acceder a un crédito bancario, ya que el motivo principal para requerirlo es la compra específica de un servicio o bien. Lo contrario ocurre con el 29% restante que respondieron que no calculan las cuotas que van a pagar mensual, ya sea por motivo de que solicitan el crédito como una emergencia o simplemente por desorganizaciones, incluso hubo quienes indicaron que no calculan su economía por simple irresponsabilidad.

**Gráfico 2. Diagrama estadístico.**



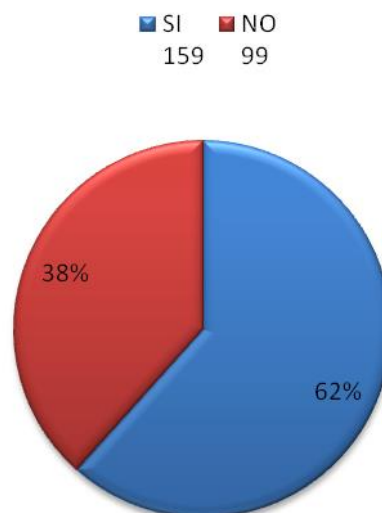
**3. ¿Cuándo requirió la línea de crédito recibió información sobre plazo, tasa de interés, derechos y obligaciones que le genera el acceso a un crédito?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| SI               | 159             | 62%               |
| NO               | 99              | 38%               |

Al requerir créditos bancarios 159 personas recibieron información respecto al plazo, tasa de interés y demás. Una cantidad de 99 personas no recibieron mencionada información.

Algo importante de recalcar es que incluso quienes recibieron los datos financieros, no quedaron satisfechos con la información ya que sólo se les mencionó plazo, interés y la obligación de pagar puntualmente las cuotas, mas no se les indicó los derechos que puede exigir.

**Gráfico 3. Diagrama estadístico.**



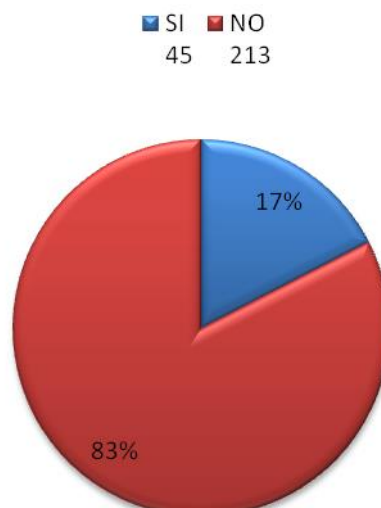
**4. ¿Tiene conocimiento de los programas de educación financiera otorgada por la entidad rectora como lo es la Superintendencia de Bancos y Seguros?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| SI               | 45              | 17%               |
| NO               | 213             | 83%               |

Esta pregunta manifiesta una realidad preocupante, ya que un 83% no tienen ningún conocimiento de los programas financieros que son emitidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Existen usuarios que ni siquiera sabían que la Superintendencia de Bancos y Seguros es el ente supervisor de todas las actividades de las instituciones financieras y bancarias.

Una cantidad de 45 consultados sí conocen o tienen referencia sobre los programas de educación financiera otorgados por la entidad rectora pero aun así no han hecho uso de la mencionada información.

**Gráfico 4. Diagrama estadístico.**



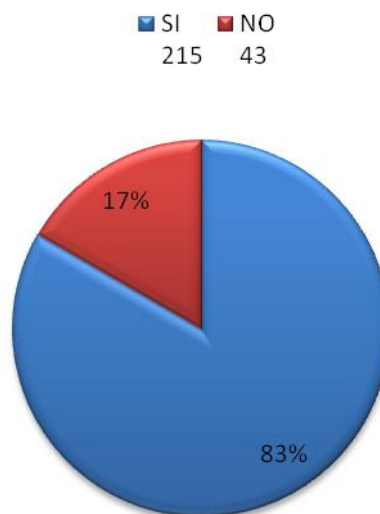
### 5. ¿Sabe usted que existe un Defensor del Cliente en las entidades financieras?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| SI        | 215      | 83%        |
| NO        | 43       | 17%        |

Dentro de los consultados, 215 encuestados sí conocen que existe una persona ante quien pueden realizar reclamos y consultas, pero no todos conocían que no es un colaborador directo de la entidad bancaria sino de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Quienes no conocen de este funcionaron, al mencionárselos creyeron que era un tipo de Abogado asignado para los clientes. Cabe mencionar que los Defensores del Cliente no siempre son profesionales del Derecho.

Gráfico 5. Diagrama estadístico.



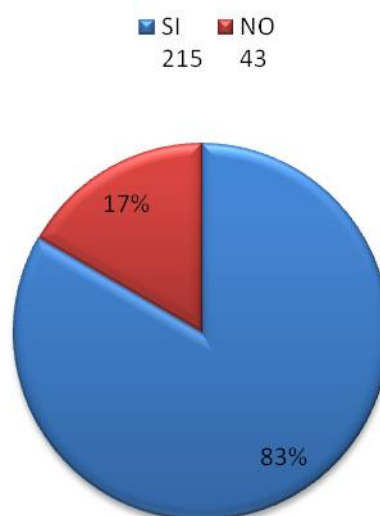
**6. ¿Sabe usted cómo o ante quien puede presentar un reclamo por un servicio o producto bancario que no satisface sus requerimientos como cliente o que vulnere sus derechos?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| SI               | 215             | 83%               |
| NO               | 43              | 17%               |

El mismo número de personas que si conocen de su existencia son las personas que saben que ante el mencionado funcionario pueden consultar o presentar algún tipo de reclamo respecto a un servicio o producto bancario.

Las 43 personas restantes como no saben sobre la existencia de la autoridad, no saben ante quién se debe poner un reclamo que los defienda a ellos y no a la entidad bancaria.

**Gráfico 6. Diagrama estadístico.**



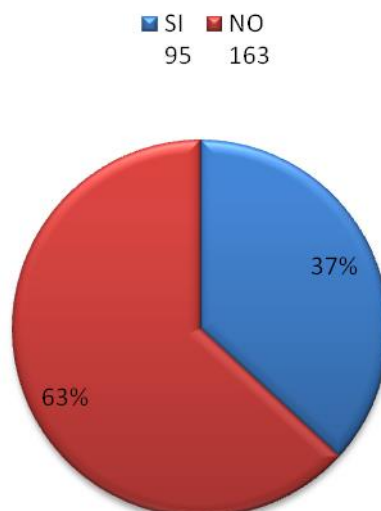
### 7.- ¿Sabe usted cuáles son las funciones del Defensor del Cliente?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| SI        | 95       | 37%        |
| NO        | 163      | 63%        |

Se puede constatar que 163 personas que representan un porcentaje importante del 63% no conocen las funciones o actividades que realiza la mencionada autoridad.

Los encuestados mencionan que no conocen sus actividades pues no han tenido contacto con el funcionario y hay quienes incluso consultaron a las personas de servicio al cliente de la entidad bancaria sobre el Defensor del Cliente pero ellos tampoco tenían un suficiente conocimiento respecto al tema. Así mismo, dentro de la encuesta se obtuvo 95 respuestas positivas, es decir, personas que sí tienen un breve o completo conocimiento de las funciones a realizar por parte del Defensor del Cliente.

**Gráfico 7. Diagrama estadístico.**



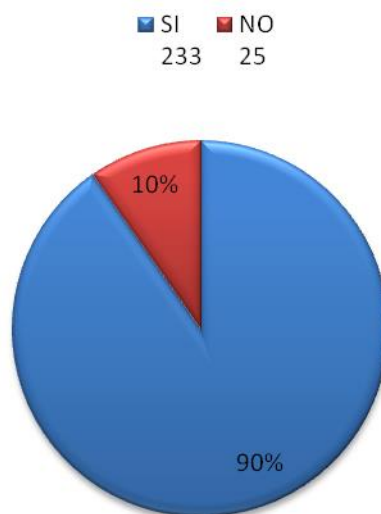
**8.- ¿Cuándo ha entrado a las dependencias de las entidades bancarias en Guayaquil, ha visto usted el sitio asignado para el defensor del cliente?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| SI               | 95              | 37%               |
| NO               | 163             | 63%               |

Se refleja un notorio porcentaje del 63% de personas que al visitar una entidad bancaria no se han fijado si existe un espacio para los Defensores de los Clientes indistintamente si es oficina matriz o sucursal. El 37% restante indica que conoce el sitio del Defensor del Cliente ya que han necesitado tener contacto con el mencionado funcionario o porque han consultado

Cabe recalcar que se hizo énfasis a las personas encuestadas, que el Defensor del Cliente se encuentra en las oficinas matrices de las entidades bancarias, pero aun así respondieron que en el transcurso del año acuden en varias ocasiones a las agencias matrices.

**Gráfico 8. Diagrama estadístico.**



## **CAPÍTULO IV**

### **LA PROPUESTA**

#### **4.1.- TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Modificación y ampliación de la Resolución N° JB-2009-1281 dictada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la finalidad de optimizar las facultades del Defensor del Cliente del Sistema Financiero Ecuatoriano garantizando una verdadera educación financiera dirigida al respeto de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios de la banca.

#### **4.2.- JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta se justifica porque va dirigida a que la labor que desarrolla el Defensor del Cliente sea integral, que vaya más allá de la de ser un intermediario Usuario – Entidad Bancaria, toda vez que su prioridad debe ser la supervisión y regulación de esta relación comercial, que su presencia sea un respaldo para el usuario y no solamente una figura decorativa para cumplir una exigencia legal.

Es importante que el Defensor del Cliente tenga la capacidad de transmitir el conocimiento de los derechos y obligaciones a los que se somete el usuario en cuanto accede a una línea de crédito, así como también que vigile la actividad de los empleados de los bancos, especialmente del área de servicio al cliente, cerciorándose de que los usuarios sean suficientemente informados de cada transacción y que sólo firmen aquellos documentos sobre



los cuales tengan pleno conocimiento en cuanto a su contenido y alcances. Este Defensor del Cliente debería realizar también una labor estadística con los clientes de cada entidad bancaria, de quienes debe obtener información relevante sobre la forma como fueron atendidos y el grado de conocimiento que tienen sobre la transacción que realizaron al momento de realizar su diligencia en la entidad bancaria.

El procedimiento actual indica que el cliente bancario podrá tener contacto o acercamiento con el Defensor del Cliente una vez que haya primero ingresado el reclamo ante la entidad bancaria, una vez que ésta haya dado una contestación y que la misma no sea de conformidad o agrado del usuario o que no se le haya dado una contestación, sólo en ese momento el usuario puede elevar su reclamo al Defensor del Cliente, es decir, el usuario debe primero pasar por un reclamo inicial que aproximadamente se lleva 30 días, para luego esperar un nuevo proceso interpuesto ante el Defensor del Cliente el cual tiene un tiempo límite de contestación de 30 días más. En este caso hablamos de que el cliente deberá esperar un tiempo aproximado de 60 días para que el reclamo sea atendido en su totalidad hasta llegar a una instancia final.

Se justifica también la indicada propuesta ya que el Defensor del Cliente Financiero es el encargado y responsable de cuidar y respaldar los derechos de los usuarios del sector financiero, de esta manera se convertiría en un funcionario que esté en contacto directo con los mismos sin necesidad de pasar por filtros innecesarios que al final producen una pérdida de tiempo e interés por parte de los clientes al momento de reclamar sus derechos cuando han sido vulnerados o violentados.

Si bien es cierto el Defensor del Cliente no tiene potestad de imponer multas, pero dentro de sus responsabilidades está la de informar al órgano rector que es la Superintendencia de Bancos y Seguros para que revisen el caso y decidan si se acogen o no al criterio del Defensor, luego de esto, si aceptan su criterio, la Superintendencia procede a notificarle a la entidad bancaria la orden de resarcir el perjuicio económico o moral producido en el cliente, adicionalmente de las multas impuestas.

En conclusión, la propuesta se enfoca en el máximo aprovechamiento y desarrollo que se le pueda otorgar al Defensor del Cliente Bancario, que éste sea algo más que una persona que recepta reclamos. El mismo debe estar más en contacto con el cliente y con los procedimientos en los cuales se inmiscuye al mismo, de manera que podrá verificar que se lleven a cabo todos los procesos necesarios para que el cliente no sea vulnerado en sus derechos y tenga pleno conocimiento de sus obligaciones.

#### **4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.**

Optimizar las facultades del Defensor del Cliente del Sistema Financiero Ecuatoriano, mediante un cambio en la normativa legal para el ejercicio de sus funciones, con la finalidad de garantizar una verdadera educación financiera dirigida al respeto de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios de la banca.

#### **4.4. OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA PROPUESTA.**

- ❖ Establecer un contacto directo del Defensor del Cliente con el usuario financiero.
- ❖ Reducir el tiempo establecido para dar contestación a los reclamos o consultas de los clientes.
- ❖ Permitir que el defensor del Cliente pueda participar como supervisor y revisor en los procesos comerciales en los cuales se encuentre inmerso el cliente de la entidad.
- ❖ Llevar una estadística clara de los casos recibidos mensualmente y que ésta información sea de conocimiento público.

#### **4.5. HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA.**

Con la modificación y ampliación de la normativa que regula las facultades del Defensor del Cliente, permitiendo que este funcionario pueda tener un contacto directo con el usuario financiero, se logrará transmitirle de manera eficiente una verdadera educación financiera tendiente a que conozca sus derechos y las obligaciones que debe cumplir como consecuencia de la contratación de una operación crediticia.

#### **4.6. LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA.**

- ❖ Antecedentes
- ❖ Considerandos
- ❖ Normativa

#### **4.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.**

##### **ANTECEDENTES**

Las competencias del Defensor del Cliente se encuentran estipuladas y controladas por la Resolución No. 132 expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicada en el Registro Suplemento 909 del 11 de marzo del 2013, que estableció el Manual del Defensor del Cliente por Usuarios del Sistema Financiero; documento de vital importancia cuyo texto amerita que se modifique y amplíe su regulación bajo los aspectos de la propuesta realizada.

El referido manual establece que el Defensor del Cliente receptorá los reclamos de los clientes una vez que dichas querellas hayan sido inicialmente dirigidas y contestadas por la entidad bancaria. Tomando como antecedente este procedimiento, considero que se debería reformar la normativa vigente disponiendo que el cliente pueda tener derecho de acceder de manera directa y fácil al Defensor del Cliente, con la finalidad de exponerle su caso y recibir de este funcionario la indicación del proceso a seguir, de manera que el cliente no pierda tiempo ni interés en reclamar sus derechos y sea debidamente informado sobre los deberes a cumplir de su parte.

El Defensor del Cliente debe tener mayor participación y facultades dentro de los procesos comerciales que se dan en la oferta de servicios y productos bancarios, de esta forma podrá verificar personalmente que se estén ejecutando los procedimientos necesarios para que el cliente sea bien informado y pueda tomar una decisión clara y conveniente para sí mismo.

La entrega de información sobre derechos y obligaciones que deban conocer los usuarios financieros debería formar parte de las responsabilidades del Defensor del Cliente, ya que de esta forma, como representante de la entidad supervisora, contribuirá al cumplimiento de los derechos fundamentales y constitucionales como lo son la información, comunicación y educación de los ciudadanos.

## **CONSIDERANDOS**

Que el artículo 52 de la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del 2008, en su primer inciso estipula 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.

Que el tercer inciso del artículo 312 de la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del 2008, establece que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley;

Que, el artículo 25 de la resolución JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013, faculta al Superintendente de Bancos y Seguros a expedir el Manual del Defensor del Cliente.

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, establece en su artículo 152 inciso primero que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero. publicado en el Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, establece en su artículo No. 158 que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

## **NORMATIVA**

**En ejercicio de sus atribuciones legales.**

### **RESUELVE:**

Reformar el Manual de Procedimientos del Defensor del Cliente frente a los reclamos presentados por los Usuarios de las Instituciones del Sector Financiero, por el siguiente texto:

**Manual de Procedimientos del Defensor del Cliente frente a los reclamos presentados por los Usuarios de las Instituciones del Sector Financiero y frente a los procesos operativos de los servicios crediticios que oferten las entidades bancarias.**

Art. 1.- Las formalidades y requisitos que deberá tener en cuenta en Defensor del Cliente al admitir a trámite un reclamo son los siguientes:

1.1. El reclamo debe ser presentado por el cliente o su representante legal o convencional, dirigido al Defensor del Cliente, quien dejara constancia de la fecha y lugar de recepción del reclamo. No será necesario exhibir constancia de haber presentado inicialmente el reclamo ante la entidad bancaria denunciada.

1.2. El reclamo será presentado por escrito, el cual estará acompañado de los documentos de respaldo que lo sustenten, sin perjuicio de que sean anunciados para presentarlos dentro del período de prueba del proceso.

1.3. Para el caso de personas naturales nacionales, se deberá señalar los nombres completos y acompañar copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación

1.4. Para las personas naturales extranjeras, se debe indicar los nombres completos y acompañar copia de la cédula de identidad o pasaporte;

1.5. Para las personas jurídicas, se deberá señalar la razón social o denominación social y se acompañará copia del registro único de contribuyentes; debiendo agregar los nombres completos del representante legal y adjuntar copia de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte, del certificado de votación y del respectivo nombramiento;

1.6. En todos los casos, se deberá señalar el domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico si lo tuviere;

1.7. En caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva, tal como establece la normativa de la Junta Bancaria.

Verificadas todos los requisitos que contempla la normativa vigente, el Defensor del Cliente registrará los casos en una base de datos creada por él.

Art. 2.- Presentado el reclamo por parte del usuario financiero, el Defensor del Cliente verificará que el reclamo cumpla con las formalidades exigidas por la Junta Bancaria y lo admitirá al trámite; para el efecto, conformará un expediente del caso, el mismo que deberá estar foliado y archivado cronológicamente con todas las comunicaciones que se generaren durante el proceso.

Si el reclamo no cumple con los requisitos exigidos, el Defensor del Cliente, dispondrá que el reclamante los complete en el término de tres días, y de no hacerlo, se abstendrá de tramitarlo.

Art. 3.- El Defensor del Cliente se inhibirá de conocer los siguientes casos:

3.1. Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;

3.2. Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la institución del sistema financiero con otras instituciones del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;

3.3. Los reclamos que persigan indemnizaciones de la institución por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales;

3.4. Las decisiones de la institución relacionadas con el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reestructuraciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o a la vista, o cualquier otra forma de captación; negociación de tarifas por servicios financieros, tasas de interés;



3.5. Aquellos que tengan como reclamante a la o el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente del Defensor del Cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto, en cuyo caso actuará el suplente; y,

3.6. Los concernientes al vínculo laboral del reclamante o derivados de su calidad de accionista de la respectiva institución del sistema financiero.

Art. 4.- El Defensor del Cliente, constatará si anteriormente existió algún reclamo del mismo tipo interpuesto por el cliente ante la entidad financiera. De existir dicha información documentada, la adjuntará al expediente.

Art. 5.- El Defensor del Cliente, de conformidad con la normativa y una vez admitido a trámite el reclamo, recabará del reclamante la autorización expresa para solicitar, a través de la unidad de atención al cliente, la información que en torno al reclamo existiere en la entidad financiera, que servirá para el análisis y pronunciamiento que al efecto deberá emitir e incorporar en el expediente.

Art. 6.- El Defensor del Cliente, una vez que cuente con los elementos necesarios, y luego del análisis efectuado, procederá de la siguiente forma:

6.1. Emitirá su pronunciamiento en el término de 30 días, a partir de la fecha en la que se presentó el reclamo o de la fecha en la cual se completó la información por parte del reclamante.

6.2. El pronunciamiento contendrá la relación de los hechos del reclamo, el resumen de las acciones y diligencias ejecutadas así como la recomendación de aceptar o no la pretensión del reclamante, estableciendo al efecto las bases para la solución del conflicto, que servirá para el

acuerdo o no durante la conciliación o para su remisión a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

6.3. Con la emisión del pronunciamiento, se convocará a las partes a una conciliación, por una sola ocasión; dicha convocatoria será notificada al reclamante por todos los medios de contacto posible, esto es, de manera telefónica, mensajes de texto, por medios electrónicos y notificaciones escritas a la dirección de su domicilio y trabajo. En el caso de la institución financiera, será dirigida a su representante legal. En ambos casos deberá existir una constancia de las partes de haber sido notificadas.

6.4. La convocatoria a conciliación contendrá lugar, fecha y hora en la que se celebrará, la que deberá ser notificada con al menos el término de tres días hábiles de anticipación.

6.5. Notificadas las partes, comparecerán ante el Defensor del Cliente en el día y hora fijada para el efecto, y la misma se instalará hasta diez (10) minutos luego de la hora señalada.

6.6. Las partes podrán comparecer a la conciliación personalmente o por interpuesta persona, debidamente autorizada mediante comunicación escrita. La persona que comparezca en representación de la institución financiera o del cliente estará autorizada para transigir. Los clientes podrán comparecer también a través de medios electrónicos o telefónicos, tal como prevé la normativa de la Junta Bancaria, de lo cual se dejará constancia.

6.7. Si el representante de la institución financiera o su delegado no concurriera a la conciliación, remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros el expediente del caso, conjuntamente con el acta de no acuerdo, dejando sentado expresamente que no compareció a la conciliación.

Art. 7.- Las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a conciliación, contendrán al menos lo siguiente:

7.1. Fecha, día, hora y lugar.

- 7.2. Identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen.
- 7.3. Relación de los hechos
- 7.4. Pronunciamiento del Defensor del Cliente.
- 7.5. Bases sobre las cuales se ha propuesto la conciliación.
- 7.6. Determinación del acuerdo al que llegaren las partes, de ser el caso, con sujeción a las disposiciones normativas expedidas por la Junta Bancaria, o en su defecto, la constancia de que las partes no llegaron a un acuerdo.
- 7.7. Firma del reclamante o correo electrónico con el que manifestó su conformidad y firma del representante de la institución financiera y del Defensor del Cliente. En caso de haber comparecido por medio de tercera persona, firmará quien funja de representante.

Art. 8.- El Defensor del Cliente deberá contar con la información estadística acerca de los casos resueltos por acuerdo de las partes, cuántos fueron declarados fallidos por no comparecencia de las partes y cuántos fueron remitidos al organismo de control por no haberse llegado a un acuerdo; dejando constancia de aquello en el informe de actividades que remitirá mensualmente al organismo de control. Así mismo, la mencionada información estadística deberá ser de conocimiento y exposición pública.

Art. 9.- La información recabada en la tramitación del reclamo deberá permanecer dentro de las instalaciones de la entidad en la cual ejerce sus funciones el Defensor del Cliente y la misma no podrá ser divulgada en todo o en parte a terceros que no tengan relación directa con el caso.

Art. 10.- El Defensor del Cliente deberá facilitar, en forma directa y personal, a los usuarios de las entidades bancarias, la información necesaria que estos requieran como paso previo a

contratar un servicio financiero, debiendo indicarles los derechos que les asisten, así como las obligaciones que se generan como producto de esta contratación; para lo cual deberá establecer horarios de atención a los clientes dentro del horario fijado por la entidad bancaria y receptorá las denuncias que estos les presentaren.

Art. 11.- Cuando lo estime necesario, el Defensor del Cliente, de oficio o a petición de parte interesada, podrá suspender los procedimientos establecidos por la entidad bancaria para la atención al cliente que requiere acceder a una línea de crédito, cuando dichos procedimientos pudieran llevar a confusión al usuario, limiten o impidan que este acceda a la información necesaria sobre el producto ofertado, o cuando no se le haya prevenido sobre su derecho a leer en forma detallada la documentación que le haya sido proporcionada para la implementación de la operación financiera. Sobre este particular, el Defensor del Cliente informará motivadamente a la Superintendencia de Bancos y Seguros para que se adopte la decisión correspondiente, ratificando el procedimiento utilizado por la entidad bancaria o disponiendo que sea reformado bajo prevención legal de sanción.

Art. 12.- Informar a los clientes de las entidades financieras sobre los programas de educación financiera establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como los canales de acceso a esta información.

Art. 13.- La Superintendencia de Bancos y Seguros y el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, son las únicas instituciones, en el ámbito de su competencia, encargadas de informar a la ciudadanía sobre los temas relacionados por el Defensor del Cliente.

Art. 14.- La Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de las actividades de control y supervisión que ejecuta, vigilará permanentemente que la actuación de los Defensores del Cliente se ajuste al marco jurídico vigente, así como la correcta prestación del servicio al que están obligados a brindar como representantes de la ciudadanía. De detectarse incumplimientos por parte de los Defensores del Cliente, éstos serán sancionados de conformidad con la Ley y normativa vigente.

Art. 15.- Los Defensores del Cliente prestarán sus servicios profesionales en el domicilio principal de la institución financiera respectiva, en el horario de atención al público establecido por cada entidad.

Los Defensores del Cliente llevarán diariamente un registro que contenga la fecha y hora de inicio y fin de sus actividades, al igual que del número de clientes atendidos con sus respectivos nombres y números de cedula o registro único de contribuyentes, este registro deberá ser anexado en el informe mensual. La Superintendencia de Bancos y Seguros se reserva el derecho de verificar en cualquier momento que se lleve adecuadamente el mencionado registro, así como constatar que los Defensores del Cliente se encuentren atendiendo a los usuarios en el horario de atención al público de la entidad.

Art. 16.- Los Defensores del Cliente, para el cobro de sus honorarios deberán presentar la respectiva factura, junto con el informe mensual de actividades dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes, en la Superintendencia de Bancos y Seguros, oficina de Quito; o, en las Intendencias de Guayaquil, Cuenca o Portoviejo, según corresponda, en los cinco primeros (5) días de cada mes.

#### **4.8. IMPACTO/PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO DE LA PROPUESTA.**

Mi propuesta busca generar un impacto en la comunidad que utiliza el servicio financiero, con la finalidad de que se respeten sus derechos sobre la base de una eficaz educación financiera que debe ser guiada y vigilada por el funcionario creado para este efecto, al cual se lo ha denominado Defensor del Cliente, precisamente para defender los intereses de quienes requieren la mayor información posible para no ser víctimas de prácticas bancarias abusivas y para poder tener conciencia de las obligaciones que se asumen al momento de acceder a un crédito. Así mismo para que la participación del Defensor del Cliente sea protagónica bajo el amparo de una normativa acorde a sus funciones y a lo que fue el espíritu del legislador al momento de crear esta figura jurídica de protección, de manera que el usuario se sienta respaldado en la vigilancia de sus derechos por parte del representante de la entidad supervisora que es la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

El producto que se ha diseñado es una normativa modificatoria y ampliatoria que prescriba nuevas facultades para el Defensor del Cliente, a efecto de que no sea simplemente un receptor posterior de reclamos, sino un verdadero asesor y custodio de los derechos de los usuarios del sistema financiero; ya que una de las formas más eficaces de proteger nuestros derechos es mediante el acceso a la información sobre estos, lo cual nos llevará sin duda a tomar decisiones seguras.

El beneficio principal está dirigido al cliente del sistema financiero, destinado a que esté completamente informado de sus derechos y obligaciones a través de una verdadera educación financiera.

#### **4.9. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.**

Para la validación de mi propuesta sería necesario ponerla en consideración de las autoridades pertinentes, en forma específica, de la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la finalidad de que se analicen los resultados de la investigación que demuestran que tanto colaboradores como los clientes de entidades financieras denotan un alto porcentaje de desconocimiento respecto a derechos, obligaciones e información general que genera el acceso a una línea de crédito.

#### **CONCLUSIONES**

Los conocimientos que tenga una persona al momento de tomar decisiones para la adquisición de servicios o productos son sumamente importante, ya que su elección se verá reflejada en un futuro a corto plazo en beneficio o perjuicio.

No basta con que existan los medios de comunicación, no se debe esperar que la persona los busque o trate de adquirir los conocimientos, en la medida de lo posible se debe tratar de llegar a la persona de manera que se cree una concienciación a nivel de educación, no sólo en el plano comercial sino en todos los ámbitos de la vida de las personas.

No se debe visualizar al cliente como un medio para cumplir una meta u objetivo comercial, sino convertirlo en un instrumento para prestarle servicios de calidad, oportunos y sin vicios ocultos, para que de esta manera se genere una relación comercial satisfactoria y una fidelidad productiva para ambas partes.

La normativa vigente debe permitir que el Defensor del Cliente tenga funciones que vayan más allá que la de ser un mero espectador del escenario bancario, que le permitan acompañar a los usuarios con asesoría directa previo a la contratación bancaria y con una atención inmediata frente a sus reclamos, pudiendo llegar inclusive a la facultad de veto provisional frente a operaciones financieras que pudieran resultar lesivas para los ciudadanos que accedan a ellas.

## **RECOMENDACIONES.**

La educación financiera no sólo es importante para los usuarios del sector bancario, sino para los colaboradores de las mismas entidades financieras. En el momento en que el primer contacto con el cliente se basa en la claridad de los procesos, información, servicios claros, entre otros, se empieza construir una relación comercial y de fidelidad.

Así mismo, es importante que el Estado busque los medios no sólo de crear o mantener programas de educación financiera, sino que se debe centrar en la manera de llegar al ciudadano que no tiene acceso o conocimiento de las redes sociales, internet, incluso del uso de equipos de cómputo, ya que el acceso a un producto crediticio debe ir precedido de conocimientos claros sobre temas financieros y bancarios.

Las instituciones bancarias deben procurar, como factor primordial, el iniciar una relación sana e informada con el cliente, sin vicios ocultos, que produzcan beneficios para ambas partes.



La Superintendencia de Bancos y Seguros debería iniciar campañas informativas eficientes en las entidades bancarias a fin de que se conciencie sobre la existencia del Defensor del Cliente y del servicio que debe prestar a los ciudadanos.

**Es mejor un cliente contento y fiel que varios clientes descontentos que terminan relacionándose con la competencia comercial.**

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

### TEXTOS

1. Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre del 2008.
2. Honorable Consejo Nacional (2005). *Código Civil del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial N° 46 del 24 de junio del 2005.
3. Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2014). *Código Orgánico Monetario*. Quito-Ecuador: Registro Oficial N° 332 del 12 de septiembre de 2014.
4. Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2010). *Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos*. Registro Oficial N° 162 del 31 de marzo del 2010.
5. Honorable Consejo Nacional (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito-Ecuador: Registro Oficial N° 116 del 10 de julio del 2000.
6. Ettinger, Richard (1965). *Créditos y Cobranzas*. México: Continental.
7. Peña, Juan Ignacio (2002). *La Gestión de Riesgos Financieros de Mercado y Crédito*. España: Prentice Hall.
8. Ortega Trujillo, Jaime (1994). *La Tarjeta de Crédito*. Ecuador: Jurídica Edino.

9. Ortega Trujillo, Alberto (1998). *Derecho Bancario en la Legislación Ecuatoriana*. Ecuador: Jurídica Edino.
10. Blossiers Mazzini, Juan José (2010). *Cómo aprender derecho bancario, guía de consulta*. Ecuador: APECC.
11. Aguirre Guzmán, Vanessa (2012). *Tutela Jurisdiccional del Crédito en Ecuador*. Ecuador: Ediciones Legales.
12. Laguinge, Esteban (1998). *Los Contratos de Crédito ante la Ley del Defensa del Consumidor*. Ecuador: Rodolfo de Palma.
13. Barquero Cabrero, José Daniel (2001); Huertas Colomina, Ferran Josep. *Manual de Banca, Finanzas y Seguros*. Barcelona-España.
14. Madura, Jeff (2010). *Mercados e Instituciones Financieras*. México: Cengage Learning Editores.
15. Mendoza Briones, Olinda (1997). *Contabilidad Bancaria*. Guayaquil-Ecuador: Poligráfica.
16. Calvo González, José Luis; Martínez Álvarez, José Antonio (2007). *Dinero y Banca: Manual de Mercados Financieros*. Tirant LoBlanch Primera Edición.
17. Stuart Mill, John (1951). *Principios de Economía Política*. Estados Unidos: W.J. Ashley.
18. Díez Picazo, Luis (1973). *Estudios sobre la Jurisprudencia Civil*. España: Tecno.
19. Larrea Holguín, Juan (1997). *Derecho Civil del Ecuador*. Guayaquil, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.

## SITIOS WEB

1. Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=932&vp\\_tip=1](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=932&vp_tip=1)
2. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/derecho-bancario.html>
3. Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=932&vp\\_tip=1](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=932&vp_tip=1)
4. Recuperado de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/derecho-bancario/derecho-bancario.htm>
5. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-y-Definicion-De-Derecho-Bancario/7434749.html>
6. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>
7. Recuperado de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
8. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito\\_al\\_consumo](http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito_al_consumo)
9. Recuperado de <http://www.ecas.cl/index.php/comunidad/45-contable/209-glosario-de-terminos>
10. Recuperado de <http://www.creditos.com.ec/que-es-un-credito-de-consumo/>
11. Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=7234&vp\\_tip=1](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=7234&vp_tip=1)

12. Recuperado de <http://www.creditos.com.ec/que-es-un-credito-de-consumo/>
  
13. Recuperado de  
<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechocivil/2005/11/24/los-contratos-de-adhesion>
  
14. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos78/naturaleza-juridica-tarjeta-credito/naturaleza-juridica-tarjeta-credito.shtml>
  
15. Recuperado de  
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11222>
  
16. Recuperado de [http://www.bancodevenezuela.com/?bdv=link\\_qsomos&cod=711](http://www.bancodevenezuela.com/?bdv=link_qsomos&cod=711)
  
17. Recuperado de <http://www.dcf.com.pe/>
  
18. Recuperado de <http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/>
  
19. Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=7234&vp\\_tip=1](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=7234&vp_tip=1)

## **ANEXOS**

### **A. Carta para presentar reclamo ante Defensoría del Consumidor.**

Quito, fecha

Mgs. Ana Elizabeth Cox

Sub-Secretaria de la Calidad

CC: Ing. Patricio Avilés

Director de Defensa del Consumidor

Yo, nombres y apellidos con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_, presento respetuosamente a usted mi queja y manifiesto lo siguiente:

I. FINALIDAD DEL PRESENTE.- Se indica el nombre de la persona natural o jurídica a quien se le imputa la queja o reclamo, incluyendo la ubicación completa, ciudad, dirección, teléfonos, etc.

II. HECHOS.- Aquí se indica detalladamente los hechos acontecidos.

III. PETITORIO.- Qué es lo que solicita quien presenta la queja.

De antemano agradezco la atención que se otorgue a la presente.


Atentamente,

---

Firma

## B. Ficha para presentar reclamo ante Defensoría del Consumidor

Gráfico 6. Ficha para presentar reclamo.

|  |  |  |                          |   |  |
|--|--|--|--------------------------|---|--|
|  Ministerio de Industrias y Productividad   |  | <b>FICHA DE CONSULTA</b>                   |                          |  DIDECO <small>Informarse, comparar y decidir.</small> |  |
|  |  | <b>DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</b> |                          |   |  |
| <p>NOTA: Es para el Ministerio de Industrias y Productividad un gusto el poder atender su queja presentada. Le recordamos que la Dirección de Defensa del Consumidor tiene como misión el velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, a través de procesos administrativos y métodos alternativos de solución como la mediación; con el fin de solucionar conflictos en materia de consumo de bienes y servicios privados.</p> <p>CONFIDENCIALIDAD: La información que usted proporcione a esta Dirección es confidencial y será utilizada únicamente para tratar de solucionar la queja presentada.</p> |  |  |                          |   |  |
| <b>Fecha:</b>  |  |  |                          |   |  |
| <b>Nombres Completos:</b>  |  |  |                          |   |  |
| <b>Número de Cédula:</b>   |  |  |                          |   |  |
| <b>Ciudad:</b>   |  |  | <b>Provincia:</b>        |   |  |
| <b>Teléfono fijo:</b>  |  |  | <b>Teléfono celular:</b> |   |  |
| <b>Correo Electrónico:</b>   |  |  |                          |   |  |
| <b>Datos del Proveedor:</b>  |  |  |                          |   |  |
| <b>Nombre de Representante Legal (Para uso oficial):</b>   |  |  |                          |   |  |
| <b>Resumen de la Consulta</b>  |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |
| <b>IMPORTANTE:</b> Una vez analizada su queja, nos comunicaremos con usted para explicarle los siguientes pasos que debe seguir para continuar con el proceso.   |  |  |                          |   |  |
| <b>ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</b>  |  |  |                          |   |  |
| <b>CÓDIGO DE CASO:</b>   |  |  |                          |   |  |
| <b>TIPO DE QUEJA:</b>  |  |  |                          |   |  |
| <b>RESPONSABLE:</b>  |  |  |                          |   |  |
| <b>FECHA DE INGRESO:</b>   |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |
|  |  |  |                          |   |  |

**C. Encuesta realizada a personal de Servicios al Cliente de las agencias bancarias.**

1. ¿Conoce usted la tasa de interés que genera un crédito de consumo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. ¿Le informa usted al cliente sobre el monto, plazo e interés que genera el crédito?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

3. ¿Ha recibido clientes que tienen conocimiento sobre procesos crediticios?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

4. ¿El cliente muestra un real interés en realizar un cálculo de las cuotas a pagar y su presupuesto mensual?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

5. ¿Instruye al cliente sobre una planificación financiera?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6. ¿Cree usted que tiene suficiente información sobre los derechos y obligaciones que genera el acceso a un crédito?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_



**D. Encuesta realizada a clientes bancarios.**

1. ¿Ha solicitado acceso a una línea de crédito bancario (préstamo / tarjeta de crédito)?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. Al solicitar un servicio o producto bancario ¿realiza usted un cálculo de sus ingresos y egresos, es decir una planificación financiera?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

3. ¿Cuándo requirió la línea de crédito recibió información sobre plazo, tasa de interés, derechos y obligaciones que le genera el acceso a un crédito?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

4. ¿Tiene conocimiento de los programas de educación financiera otorgada por la entidad rectora como lo es la Superintendencia de Bancos y Seguros?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

5. ¿Sabe usted que existe un Defensor del Cliente en las entidades financieras?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6. ¿Sabe usted cómo o ante quien puede presentar un reclamo por un servicio o producto bancario que no satisface sus requerimientos como cliente o que vulnere sus derechos?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Sabe usted cuáles son las funciones del Defensor del Cliente?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

8.- ¿Cuándo usted ha entrado a las dependencias de las entidades bancarias en Guayaquil, ha visto usted el sitio asignado para el defensor del cliente?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

### **E. Modelo de contrato de adhesión de préstamo con tasa de interés reajutable.**

Conste por el presente documento de un contrato de préstamo sujeto al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.-COMPARECIENTES.-** Comparecen a la celebración del presente contrato de préstamo las siguientes personas:

- 1.- Banco Guayaquil S.A., debidamente representado por el funcionario que suscribe al pie el presente instrumento, a quien, en adelante, para los efectos de este contrato podrá llamarse simplemente como “el Banco” o “La Institución Financiera”.
- 2.- Nombres y apellidos del beneficiario del crédito ya sea persona natural, jurídica o sociedad conyugal, por sus propios derechos, a quien para los efectos de este contrato podrá llamarse simplemente como “La parte deudora”; y
- 3.- Nombres y apellidos de aval, por sus propios derechos a quien para los efectos de este contrato podrá llamarse simplemente como “El (los) fiador (es) solidario (s)” o “La Parte Fiadora Solidaria”.

**SEGUNDA.- ANTECEDENTES:** a) LA PARTE DEUDORA es cliente del Banco y ha realizado con él varias operaciones que han generado obligaciones a su cargo, y a cuya cancelación se han comprometido, dentro de los plazos, condiciones y moneda en que cada una de ellas hubieran sido contraídas. La parte deudora, a fin de solventar nuevos requerimientos de índole económico y financiero, ha solicitado la concesión de un préstamo al banco, motivo por el cual las partes acuerdan celebrar el presente contrato.

**TERCERA.- PRÉSTAMO DE AMORTIZACIÓN GRADUAL.-** EL BANCO GUAYAQUIL S.A. da y entrega en préstamo a la parte deudora y esta acepta recibir en préstamo la cantidad de \_\_\_\_\_ que devengará una tasa de interés nominal anual de

15,20% que equivale a una tasa de interés efectiva anual del 16,30%, tasa de interés que variarán con los reajustes de la tasa de interés de la referencia. La presente operación corresponde al segmento CONSUMO. La parte deudora declara haber recibido la cantidad antes mencionada a su entera satisfacción.

**CLÁUSULA CUARTA.- INTERESES REAJUSTABLES.-** Las partes convienen en que la tasa de interés nominal del 15,20% equivale a una tasa de interés efectiva anual del 16,30% del préstamo que otorga el Banco a la parte deudora será reajutable cada noventa (90) días por 1,10 veces la tasa efectiva referencial del segmento de crédito CONSUMO para operaciones en dólares de los Estados Unidos de América publicada por el Banco Central del Ecuador a la fecha de inicio del periodo de reajuste.

**CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO Y FORMA DE PAGO.-** La parte deudora se obliga irrevocablemente a pagar al Banco Guayaquil S.A. la antedicha cantidad de \_\_\_\_\_ que reciben del mismo Banco Guayaquil de préstamo, en el plazo de \_\_\_\_\_ días contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato, mediante \_\_\_\_\_ dividendos MENSUALES que se establecen en la tabla de vencimientos inmediatos que se agrega a este contrato para que forme parte integrante del mismo, debidamente suscrita por las partes. La parte deudora autoriza al banco para modificar la tabla de amortización, en razón de los reajustes de la tasa de interés, la cual se obliga a suscribir, dejando expresa constancia que si por cualquier circunstancia esta no llegue a suscribirse, tendrá plena validez y se entenderá incorporada como parte integrante del contrato.

Así mismo me (nos) obligo (amos) a pagar todos los gastos judiciales o extrajudiciales que ocasione el cobro de la obligación, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola aseveración del acreedor o legítimo tenedor de este documento.

Los dividendos comprenden la porción de amortización gradual de capital más los intereses correspondientes. Los dividendos antes indicados deberán ser pagados por el deudor (los deudores solidarios) en las oficinas de Banco Guayaquil S.A. de esta ciudad, desde el FECHA hasta FECHA inclusive.

**CLÁUSULA SEXTA.- MORA.-** En caso de mora en el pago de una cuota, dividendo o fracción, el banco podrá liquidar dicho interés de acuerdo con lo establecido en la regulación correspondiente dictada por el Directorio del Banco Central del Ecuador vigente a la fecha de dicha mora. Cuando la parte deudora incurriera en mora del pago de una o más cuotas, dividendo o fracción, el Banco Guayaquil S.A., además podrá demandar:

1. El (los) dividendo (s) vencido (s) más interés correspondientes.
2. El saldo del préstamo o capital reducido, cortado a la fecha de la última cuota en mora, con el máximo de interés permitido hasta la solución del préstamo.
3. La ejecución de las cauciones que existan o en el futuro se otorgaren para la garantía de las obligaciones de los deudores solidarios.
4. Los gastos que se generen en virtud del juicio iniciado.

Asimismo, el Banco podrá demandar el pago de las costas procesales, entre las que se incluirán los honorarios del abogado del Banco, con los recargos establecidos en el Artículo 936 del Código de Procedimiento Civil, cuando tal caso proceda en Derecho.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.- DÉBITO EXPRESO.-** La parte deudora y el (los) fiador (es) solidario (s) autorizan al Banco, expresa e irrevocablemente, a debitar en cualquier momento -y específicamente si han caído en mora- de sus cuentas, valores provenientes de documentos al cobro o de cualquier otro crédito a su favor en el Banco Guayaquil S.A. o en cualquier otra empresa que forme o lleguen a formar parte del Grupo Financiero Banco Guayaquil S.A., entre ellas Banisi S.A., e imputar tales cantidades al pago total o parcial de los intereses o del capital o costas, a las cantidades correspondientes a impuestos, primas de seguro, gastos de renovación de seguro, las cuotas del presente préstamo, los intereses de mora en caso de haberlos, demás gastos e impuestos necesarios para la implementación y ejecución del préstamo que serán a cargo de la parte deudora, sin que este detalle sea taxativo; sin que para ello deba dar aviso alguno ni recibir nueva autorización de la parte deudora o de el (los) fiador (es) solidario (s), bastando la simple afirmación del Banco respectivo del concepto y valores adeudados. En especial es (la) señor (a) \_\_\_\_\_, autoriza al Banco a realizar estas acciones directamente de su (s) CUENTA AHORRO/CORRIENTE N° \_\_\_\_\_ en el Banco Guayaquil S.A.

**CLÁUSULA OCTAVA.- PAGOS EXTRAORDINARIOS Y EXTINCIÓN TOTAL DEL PRÉSTAMO:**

a) ABONOS EXTRAORDINARIOS: El Banco se compromete a aceptar, en cualquier momento, abonos extraordinarios que se aplicarán directamente al capital y a los intereses del dividendo corriente. Una vez aplicado el abono extraordinario, se reliquidará la obligación emitiéndose, para el efecto, nuevas tablas de amortización por el plazo por decurrir o a uno menos que no aplique aumento del dividendo corriente, a elección de la parte deudora y el (los) fiador (es) solidario (s) deja (n) expresa

constancia que aceptan las nuevas tablas de amortización emitidas por el Banco y se compromete (n) a pagar sus nuevos valores.

b) **PRECANCELACIÓN O PREPAGO:** El Banco, de igual forma, deja expresa constancia que aceptará en cualquier momento el prepago o precancelación que conlleve la extinción total de la deuda antes del plazo convenido sin sujetarse a penalidad alguna. Para estos efectos, se tomará en cuenta el capital reducido a la fecha del prepago o precancelación más los intereses correspondientes al dividendo corriente.

**CLÁUSULA NOVENA.- SEGURO.-** La parte deudora se obliga a contratar un seguro de vida con el amparo de muerte por cualquier causa e incapacidad total o permanente para el pago del saldo insoluto de la deuda al banco al momento de su fallecimiento.

El mencionado seguro de vida, deberá contener una cobertura anexa de cesantía. Si en la presente operación la Parte Deudora es una persona jurídica, la obligación de contratar un seguro de vida con el amparo de muerte por cualquier causa e incapacidad total y permanente para el pago del saldo insoluto de la deuda al Banco al momento de su fallecimiento y cobertura anexa de cesantía, será de cargo y responsabilidad de la Parte Fiadora Solidaria, siempre que esta sea una persona natural. Si ambas partes son personas jurídicas la contratación del mencionado seguro de vida, no aplica para ninguna de ellas. Adicionalmente:

a) Si se otorga una hipoteca en garantía del pago de obligaciones con el Banco, la parte deudora se obliga a asegurar el inmueble con una póliza que deberá cubrir por lo

menos los riesgos de incendio y/o rayo, terremoto, explosión, daños por agua, lluvia e inundaciones, motín y/o huelga, daño malicioso y cobertura extendida.

b) Si se otorga cualquier tipo de prendas en garantía del pago de obligaciones con el Banco, la parte deudora se obliga a asegurar los bienes prendados, contratando para el efecto:

b.1. En caso de ser maquinaria móvil, una póliza de equipo y maquinaria.

b.2. En caso de maquinaria fija se deberá contratar una póliza de rotura de maquinaria, una póliza de robo y una de incendio y líneas aisladas, que deberá cubrir por lo menos: incendio y/o rayo, terremoto, explosión, daños por agua, lluvia e inundación, motín y/o huelga, daño malicioso y cobertura extendida;

b.3. En el caso de otorgar un vehículo como garantía, deberá contratarse un seguro Todo Riesgo, incluyendo Amparo Patrimonial.

c) La parte deudora se obliga a contratar un seguro de vida que tenga cobertura anexa de cesantía, que la ampare ante un evento de pérdida de empleo en el caso que esta posea una relación laboral de dependencia o ante una incapacidad física temporal para el caso de actividades económicas sin relación de dependencia, en las condiciones que se establezcan en la mencionada póliza de vida. En el evento que se cumplan las condiciones para el pago de la indemnización otorgada por el seguro de vida con cobertura de cesantía, esta será destinada para asegurar el pago de al menos 3 cuotas de la operación de crédito que se encuentre vigente.

Cualquiera de las pólizas de seguro contratadas, según el caso, deberán estar vigentes durante todo el plazo del presente contrato. Para este efecto LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, podrá contratar, a su totalidad discreción la compañía aseguradora que considere conveniente en los términos y condiciones de la respectiva póliza así como todos los endosos o cesiones



que designen como beneficiario de dichas pólizas a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA; y, en general suscribirá cualquier tipo de documento necesario para el perfeccionamiento y contratación de las anotadas pólizas de seguros. La parte deudora, autoriza expresamente a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA para que debite de sus cuentas corrientes o ahorros o de cualquier otro crédito a su favor, el valor o valores necesarios para cancelar a la aseguradora las anualidades de dichas pólizas. Si las cuentas corrientes o ahorros no tuvieran los fondos disponibles necesarios para cubrir mencionado valor, los mismos serán cobrados conjuntamente con los próximos doce dividendos, hasta un máximo de doce por año, de tal manera que, como ya quedó establecido, el bien gravado se mantenga permanentemente asegurado, durante toda la vigencia del presente contrato y, de igual manera la póliza de seguro de vida, con las coberturas indicadas.

El beneficiario de las pólizas será LA INSTITUCIÓN FINANCIERA y así constará en la póliza que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA contratara.

En caso de siniestro que conlleve pérdida total del bien gravado, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, cobrará los valores de las indemnizaciones directamente de la compañía aseguradora y los aplicará para abonar o cancelar la obligación asegurada. Si los valores cobrados por la INSTITUCIÓN FINANCIERA, no cubrieren el saldo de la deuda, la parte deudora o sus herederos, deberán cancelar la diferencia correspondiente. Así mismo, si los valores cobrados por la INSTITUCIÓN FINANCIERA superaren el monto total de la deuda, la diferencia a favor de la parte deudora será entregada a estos o a quien demuestre tener derecho sobre la misma.

Para mayor abundamiento, la parte deudora declara conocer y aceptar el valor del seguro del bien gravado, será calculado en base al valor de reposición a nuevo en el caso de bienes inmuebles y de bienes muebles, excepto para el caso de vehículos. Para el caso de vehículos la parte deudora declara conocer y aceptar que el valor del seguro del bien gravado, será calculado en base al valor comercial que rija en el mercado para el inicio de cada anualidad. De igual forma, la parte deudora, declara conocer y aceptar que el valor del seguro de vida, será calculado sobre el valor de capital insoluto al inicio de cada anualidad.

La parte deudora deja expresa constancia que se obliga a cancelar a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, todos los valores correspondientes a la contratación tanto de la póliza de seguro del bien gravado como de la póliza de seguro de vida, con cobertura anexa de cesantía por todo el tiempo que esté vigente el presente contrato, los mismos que están debidamente detallados en la Tabla de Amortización, que firmada por las partes forma parte integrante de este documento.

**CLÁUSULA DÉCIMA.- CASOS DE VENCIMIENTO ANTICIPADO DEL PLAZO:**

La parte deudora y el (los) fiador(es) solidario(s) convienen en que se tenga por vencido el plazo estipulado y el banco puede demandar ejecutivamente o mediante la vía verbal sumaria, a elección del banco, el pago total de la deuda, las garantías que existan y las que en el futuro se otorgaren, en los siguientes casos:

- a) Si la parte deudora, o el(los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente, incurrieren en mora en el pago de uno o más dividendos o parte de ellos;
- b) Si el banco procediere al cierre de la o las cuentas corrientes de la parte deudora o del él (los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente, por el giro de tres cheques o más sin suficiente provisión de fondos.

- c) Si la parte deudora o el(los) fiador(es) individual o conjuntamente fueren demandados por otro acreedor que obtuviere secuestro, embargo o prohibición de enajenar sobre todos o parte de sus bienes;
- d) En caso de insolvencia de la parte deudora o del(los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente;
- e) Si la parte deudora o el(los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente dejaren de cumplir cualquier obligación patronal para con sus trabajadores o el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- f) Si la parte deudora o el(los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente, se constituyeren deudores que tengan jurisdicción coactiva, sin el consentimiento escrito del Banco. De igual manera, si la parte deudora, o el(los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente se constituyeren en fiadores o garantes de personas naturales o jurídicas que sean deudoras de entidades que tengan jurisdicción coactiva, sin haber obtenido en forma previa autorización expresa o escrita del Banco.
- g) Si la parte deudora o el(los) fiador(es) solidario(s) individual o conjuntamente adeudaren a persona natural o jurídica que goce, de acuerdo con la Ley, de mejor privilegio en la prelación de créditos, en tal forma que ponga en peligro la recaudación normal de la obligación principal.
- h) En cualquier circunstancia que, a solo juicio del Banco, la recuperación del préstamo materia de este contrato, no se encontrare suficientemente asegurada.

En cualquiera de estos casos, será prueba suficiente la simple afirmación del Banco hecha en la correspondiente demanda.

**CLAUSULA UNDECIMA.- FIANZA SOLIDARIA:** El(los) fiador(es) solidario(s) declara que es su voluntad constituirse, como en efecto se constituyen, fiador(es) solidario(s) y

llano(s) pagador(es) de las obligaciones que la parte deudora, \_\_\_\_\_, han contraído por medio del presente instrumento y que se describe ampliamente en sus cláusulas tercera, cuarta y quinta.

El (los) fiador(es) solidario(s) renuncian expresa y voluntariamente a los beneficios de orden y excusión, y acepta expresamente que no puede revocar la fianza solidaria que por el presente instrumento constituye.

Declara, además, que dicha fianza solidaria es válida también para cualquier caso en que la obligación antes referida, fuere declarada de plazo vencido, por si estipularlo expresamente el(los) fiador(es) solidario(s).

El(los) fiador(es) solidario(s) deja(n) constancia de que esta fianza solidaria subsistirá por todo el tiempo que dure la obligación que ella garantiza, aun cuando se venciere el plazo establecido en dicha obligación a la que accede esta fianza solidaria.

**CLAUSULA DUODÉCIMA.-ESTIPULACIONES:** a) Cualquiera de las copias auténticas de este instrumento servirá de título suficiente para iniciar las acciones correspondientes; b) La PARTE DEUDORA y el(los) fiador(es) solidarios(s) aceptan que la simple afirmación del Banco en el escrito de demanda será suficiente prueba de que han incurrido en la causal o en las causales expresadas en el presente instrumento y que permiten al Banco demandar el pago total de la deuda, las garantías que para su seguridad existan y las que en el futuro pudieren otorgarse.

**CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA.- AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN:** El fiel cumplimiento de lo estipulado me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes

presentantes y futuros. Renuncio (amos) domicilio y a toda excepción que pudiera favorecerme(nos) en juicio, y, de manera especial al derecho de alegar prescripción, así como al de interponer recursos de apelación y de hecho respecto a las providencias y sentencias que se expidieren en el juicio o juicios que, en relación al presente documento, se incorporen. Además, autorizo (amos) al BANCO DE GUAYAQUIL S.A. para disponer de valores o documentos que le(s) hubiera (mos) endosado al cobro, como pago parcial o total de este contrato.

Por el presente instrumento, LA PARTE DEUDORA Y LA PARTE FIADORA SOLIDARIA (en el caso que esta operación cuente con fiador) autorizo(amos) expresa e indefinidamente al BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis(nuestras) referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi(nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi(s)(nuestras) cuenta(s), corriente(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis(nuestras) 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 y Comercial, según corresponda.

Faculto(amos) expresamente al BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga(mos), sea como deudor principal, codeudor o garante, con el BANCO DE

GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, 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 la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga(mos), sea como deudor principal, codeudor o garante, con el BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, 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.

Reconozco que los datos obtenidos en cualquier central de información crediticia; así como, aquellos proporcionados por mí en la solicitud de crédito que he presentado, serán verificados y sometidos a la evaluación respectiva, por lo que será potestad exclusiva del Banco la aprobación o negación de la operación solicitada, sin que esto de lugar a reclamo alguno de mi (nuestra) parte.

La Parte Deudora y La Parte Fiadora Solidaria (en el caso que esta operación cuente con fiador) dejo (amos) expresa constancia que de forma previa a la suscripción de estos documentos, el Banco Guayaquil S.A. me (nos) informó de:

- ❖ **Los costos derivados de la operación.**
- ❖ **Las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de sus cláusulas.**
- ❖ **Las acciones jurídicas que podrá seguir en mi contra en caso de que incumpla las condiciones de pago de la deuda, prevista en este documento.**

- ❖ **Las implicaciones y consecuencias jurídicas de la suscripción de los títulos ejecutivos que amparan mi obligación.**
- ❖ **Los criterios utilizados para la calificación y clasificación de la operación que ampara el contrato, y las implicaciones que ello conllevará para la información crediticia que respecto a mi comportamiento ellos reportarán a la Central de Riesgos.**
- ❖ **El significado jurídico de mi condición de garante, contemplado en las disposiciones legales vigentes en el Ecuador (esta declaración aplica para el caso de las operaciones que cuente con fiador).**

La Parte Deudora expresa constancia que se obliga a cancelar la totalidad de los gastos que se generen con ocasión de gestiones de cobranza por el eventual vencimiento de su operación, sean estas llamadas telefónicas desde teléfonos convencionales o celulares, visitas de personal, envío de emails, facsímiles o cualquier otra forma que utilice el BANCO o cualquier otra empresa facultada por éste con el objeto de recuperar los valores adeudados vencidos.

La totalidad de los referidos gastos de gestión de cobranza podrán ser debitados de cualquiera de su (s) cuenta (s) corrientes o de ahorros que mantenga (n) con el BANCO, los que podrán ser crecientes de acuerdo al tiempo que tarde la recuperación efectiva de los valores adeudados.

De igual manera, si la (s) operación (es) crediticia (s) concedida por el BANCO debiera ser recaudada por la vía judicial, la Parte Deudora expresamente se obliga (n) a cancelar la totalidad de los gastos y honorarios profesionales causados con ocasión de la gestión judicial de cobranza hasta la recuperación total de lo adeudado. Por su parte, el BANCO declara que

los gastos generados con ocasión de las cobranzas (extra judicial y judicial) antes anotadas, así como los honorarios profesionales aludidos no generarán tasa de interés alguna a cargo de la Parte Deudora.

**CLAUSULA DÉCIMA CUARTA.- ACEPTACION:** El funcionario que suscribe al pie del presente instrumento a nombre y en representación del Banco de Guayaquil S.A., RODRIGUEZ MERA DANIEL VITALIANO Y LLANOS ORTIZ ANGELICA LILIANA por sus propios derechos (y a nombre y representación de la sociedad conyugal que mantienen formada entre sí) y, el (la) señor(a) en su calidad de fiador(es) solidario(s), declara(n) en todas sus partes todas las declaraciones constantes en las cláusulas que contiene el presente contrato.

**CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- SOMETIMIENTO:** Para todos los efectos de este contrato y su tabla de vencimientos, la parte deudora y el(los) fiador(es) solidario(s) renuncian domicilio y se sujeta expresamente a los jueces de lo civil de la ciudad de GUAYAQUIL, a la acción ejecutiva o la que el Banco elija, y se obliga además al pago de todos los gastos judiciales, extrajudiciales, honorarios de abogado, etc. En que se incurrieren. Para constancia de todo lo cual las partes suscriben dos ejemplares de igual valor en la ciudad de GUAYAQUIL.

P. BANCO DE GUAYAQUIL S.A.

---

FIRMA PARTE DEUDORA

---

FIRMA FIADORES SOLIDARIOS

---



## **ANÁLISIS**

La cláusula sexta que indica que si el usuario se atrasa en una o más cuotas, el banco puede solicitar el pago de la totalidad del crédito, estamos hablando que el banco no sólo exige el pago de la cuota o parte de la cuota vencida, sino de todo el crédito incluyendo los intereses. Ésta cláusula violenta la economía personal del cliente, ya que por el simple hecho de atrasarse en una sola cuota, el banco puede ejecutar las medidas existentes para efectivizar los valores vencidos incluyendo los que están por vencer.

Existe la posibilidad de que el cliente se atrase por alguna calamidad personal y el sólo hecho de atrasarse en una cuota o fracción, según indica la cláusula, le permite al banco solicitar el cumplimiento del crédito completo.

La cláusula séptima indica que el banco podrá realizar el débito de cualquier cuenta existente del cliente para cubrir el valor de la letra vencida. Es decir si llega la fecha de pago mensual y el cliente no la ha cancelado, el banco tiene el permiso irrevocable de tomar dinero de cualquier cuenta que tenga el mismo cliente, sin necesidad de solicitar su permiso o autorización.

Esta acción arbitraria no sólo sucede con el crédito otorgado sino que se realiza para cubrir cualquier pago vencido que tenga el usuario con la entidad, ya sea crédito, tarjeta de crédito, renovación de seguro, entre otros.

La cláusula novena indica que toda persona que accede a una línea de crédito, obligatoriamente debe adquirir un seguro de vida y desgravamen para respaldar el crédito que ha sido otorgado. Así como se estipula que el beneficiario será el banco y que en caso de

existir un excedente, el mismo será devuelto a los herederos del cliente fallecido sólo luego de haber demostrado tener ese derecho.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 55 literal A estipula como una práctica abusiva el condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito.

Es decir se está condicionando el otorgamiento del crédito a cambio de la contratación de un seguro de vida y desgravamen del cual la entidad es el primer y único beneficiario en caso de fallecimiento del cliente. En este caso puntual del contrato que antecede, el Banco Guayaquil vende el seguro que es ofrecido por una empresa filial a la entidad Bancaria.

De la misma manera si el cliente solicita un crédito hipotecario, también se deberá contratar un seguro del inmueble a adquirir. Cabe realizar la pregunta: ¿Qué sucede si el cliente no tiene capital para contratar un seguro de inmuebles? ¿El mismo banco incrementa el valor a prestar para que la persona pueda contratar el mencionado seguro?

El banco que se convierte en el primer y único beneficiario del seguro que obligatoriamente adquirió el cliente deberá realizar una cancelación del crédito adquirido por el cliente y sólo en caso de existir un sobrante, este será entregado a la familia del cliente o a quienes demuestren tener derecho para poder reclamar el dinero.

La cláusula décimo tercera indica que el cliente renuncia a su domicilio y a toda excepción que pudiera favorecer en juicio, y, de manera especial al derecho de alegar prescripción, así como al de interponer recursos de apelación y de hecho respecto a las providencias y

sentencias que se expidieren en el juicio o juicios que, en relación al presente documento, se incorporen. Es decir esta cláusula tiene un vicio de consentimiento ya que el cliente renuncia a un derecho irrenunciable de defenderse en su domicilio, teniendo que trasladarse al lugar donde la entidad bancaria iniciare el proceso legal de recuperación de crédito, así como indica que renuncia a los derechos que la ley le otorga al encontrarse inmerso en el proceso iniciado de recuperación de crédito. Podemos mencionar que el vicio de consentimiento de basa en error, dolo y fuerza, 3 característica que dan a notar que ésta cláusula tiene un vicio oculto de consentimiento.

## **F. MODELO DE CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO.**

**PRIMERA.-COMPARECIENTES.-** Comparecen a la celebración del presente contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito, por una parte, \_\_\_\_\_ en su calidad de CARGO QUE EJERCE de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O COMPAÑÍA EMISORA Y/O ADMINISTRADORA DE TARJETA DE CRÉDITO emisor de la tarjeta de crédito a quien en adelante simplemente se le denominará LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR; y, por otra parte, \_\_\_\_\_ a quien en adelante se le denominará el TARJETAHABIENTE PRINCIPAL.

Se deja expresa constancia que toda persona a cuyo nombre se emita una tarjeta por solicitud del TARJETAHABIENTE PRINCIPAL se denominará TARJETAHABIENTE ADICIONAL. Sin perjuicio de lo anterior, en el presente documento al utilizar la palabra TARJETAHABIENTE se estará haciendo referencia indistintamente al TARJETAHABIENTE PRINCIPAL y a (a los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES), de haberlos.

Los comparecientes convienen y aceptan, libre y voluntariamente, las condiciones, derechos y obligaciones que se expresan en las cláusulas que siguen a continuación:

**SEGUNDA: DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE.-** Con la tarjeta de crédito, el TARJETAHABIENTE podrá efectuar consumos dentro del país y en el exterior, siempre y cuando las tarjetas solicitadas tengan esa cobertura, y adquirir bienes y/o servicios, previa suscripción de la respectiva nota de cargo, bajo cualquiera de los sistemas de crédito corriente y diferido que ofrece LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, o bajo cualquier

otro medio de venta sin la firma del documento respectivo; podrá realizar avances en efectivo en todos los cajeros automáticos habilitados al efecto en el Ecuador y en otros lugares del mundo; podrá utilizar y gozar de los demás servicios y beneficios gratuitos o remunerados que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR haga extensivos a sus usuarios.

**TERCERA: INTRANSFERIBILIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO.-** La TARJETA emitida a nombre del TARJETAHABIENTE constituye un documento de uso personal e intransferible, por lo tanto es responsable civil y penalmente por su correcta utilización, quedando expresamente prohibido entregarla a otra persona para su uso.

El TARJETAHABIENTE se obliga a firmar en el lugar especificado en el reverso de la tarjeta, al momento de recibirla, sin perjuicio de que la TARJETA, de ser aplicable, tenga la firma de su titular termografada.

**CUARTA: DE LAS TARJETAS ADICIONALES.-** El TARJETAHABIENTE podrá solicitar tarjetas adicionales a nombre de las personas que indique y LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR tendrá el derecho de aceptar o rechazar el pedido. De ser aprobada(s), el solicitante se obliga solidaria e indivisiblemente con el (los) TARJETAHABIENTES ADICIONALES al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la aplicación y ejecución del presente contrato, especialmente a la cancelación de los saldos deudores y la devolución de las tarjetas, en caso de ser requeridas. El (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) se obliga(n) en los mismos términos y condiciones establecidos para el TARJETAHABIENTE PRINCIPAL. El (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONALES no cederán ni total ni parcialmente, los derechos

que se adquieren por este documento, y serán igualmente responsables civil y penalmente por su correcta utilización.

**QUINTA: DE LA PROPIEDAD DE LA TARJETA.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR es el propietario exclusivo de las TARJETAS PRINCIPAL y ADICIONAL(ES) que lleguen a emitirse.

Si el TARJETAHABIENTE incumpliere cualquiera de las obligaciones contenidas en este contrato, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR se reserva el derecho de retirarla, cancelarla o suspenderla en cualquier momento, lo cual comunicará al TARJETAHABIENTE al domicilio que tenga señalado para el envío del estado de cuenta.

El TARJETAHABIENTE se compromete a devolver la TARJETA inmediatamente después de ser notificado; si continuara utilizándola, estará sujeto a las sanciones civiles y penales correspondientes, comprometiéndose también en forma inmediata a satisfacer todas las obligaciones contraídas a través de la TARJETA a favor de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR.

El TARJETAHABIENTE responderá por el uso de la TARJETA y de manera particular por el pago de todos los consumos efectuados que consten como tales en su estado de cuenta, hasta que se devuelva a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR la TARJETA cuya cancelación se ha solicitado.

**SEXTA: DE LOS COSTOS Y GASTOS.-** El TARJETAHABIENTE declara haber recibido un ejemplar del folleto de servicios y tarifas vigentes y del instructivo general de tarjetas de crédito, documentos por los que ha sido informado sobre la metodología de cálculo y los

costos aplicables a la emisión de cada tarjeta de crédito, a las transacciones que realice con la tarjeta de crédito, tasas de interés aplicables, tarifas y costos. El folleto de servicios y tarifas forma parte integrante de este contrato.

Los servicios adicionales que posteriormente ofreciere LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR deberán ser puestos en conocimiento del TARJETAHABIENTE quien podrá contratarlos o no. En ningún caso se entenderá aceptación tácita de los mismos por parte del usuario.

Los intereses de financiamiento se calcularán en base de los saldos de uso del cupo o consumos de cada mes por el número de días de uso, a las tasas vigentes a la fecha de utilización, determinadas por el ente competente.

El TARJETAHABIENTE que efectúe adquisiciones de bienes, servicios o consumos en los establecimientos afiliados a los sistemas de la tarjeta utilizando en sus transacciones la tarjeta de crédito se obliga de manera incondicional e irrevocable a rembolsar a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR el valor íntegro de los consumos realizados por él o por los TARJETAHABIENTES ADICIONALES, más los intereses, tarifas, gastos y demás cargos, debidamente sustentados por LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, de acuerdo a los valores constantes en los respectivos estados de cuenta.

De igual manera, el TARJETAHABIENTE se compromete al pago de los consumos realizados en el país o en el exterior mediante el sistema de pedido y aceptación telefónica, internet, catálogos, revistas, órdenes de cargo, cupones y otros medios de venta implementados por la marca o franquicia que corresponda y los establecimientos afiliados a

la red respectiva, aún cuando en este tipo de transacciones no quede constancia firmada por el TARJETAHABIENTE.

En caso de inconformidad del cliente respecto de los consumos realizados, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR se compromete a facilitar los mecanismos necesarios que permitan demostrar los consumos efectuados mediante esta modalidad.

El TARJETAHABIENTE se obliga a cancelar el saldo total deudor dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de emisión del estado de cuenta, o el valor mínimo a pagar dentro de este mismo período. Dentro de este plazo, la cancelación total de los consumos no causará cargo alguno por concepto de intereses al TARJETAHABIENTE.

Cuando el pago realizado corresponda al valor “mínimo a pagar”, o LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR reciba un pago parcial que exceda este mínimo, sin instrucción especial de aplicación, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR imputará los valores recibidos primero a intereses, luego a cargos y gastos, y el saldo abonará a capital, conforme alcancen los valores depositados para el pago. Se cobrará el interés normal únicamente sobre los valores pendientes de cancelación.

Si vencido el plazo, el TARJETAHABIENTE no hubiere cubierto los valores pendientes de cancelación, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR tendrá derecho a cobrar intereses normales desde la fecha del consumo efectuado por el TARJETAHABIENTE hasta el vencimiento del plazo; intereses de mora, cargos por honorarios de abogados y gastos judiciales y extrajudiciales de cobranza, siempre y cuando estén debidamente documentados, a partir del vencimiento del plazo y hasta la fecha de pago efectivo.



Si la obligación de uno o más pagos mínimos a efectuar venciere en día feriado, se entenderá exigible el primer día hábil siguiente.

El TARJETAHABIENTE podrá en cualquier momento pagar en forma anticipada la totalidad del monto adeudado por sus consumos efectuados a través de la TARJETA de crédito o realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota, en cuyo caso los intereses se calcularán sobre el saldo de capital pendiente. En ninguno de los casos mencionados, esto es de prepago parcial o total del monto adeudado, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR podrá cobrar recargo alguno, a no ser que la TARJETA se hubiere cancelado por morosidad.

**SÉPTIMA: DEL PAGO.-** En caso de que el TARJETAHABIENTE pague únicamente el valor consignado bajo la leyenda “PAGO MÍNIMO” o “MÍNIMO A PAGAR”, se estaría acogiendo voluntaria y automáticamente al sistema de crédito rotativo, el cual permite al TARJETAHABIENTE cancelar un mínimo del saldo de sus consumos de cada mes, producto de dividir su saldo rotativo para un factor previamente determinado por LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, más los respectivos intereses por financiamiento, incluyendo el valor total de la cuota de afiliación o renovación, las cuotas mensuales de los planes de crédito diferido y cuotas vencidas, si las tuviere. El TARJETAHABIENTE puede acogerse a esta modalidad de pago siempre y cuando haya realizado sus pagos que le corresponden en las fechas establecidas y por los montos requeridos.

Este factor de recargo podrá variar de acuerdo a las políticas de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, en cuyo caso será oportunamente dado a conocer al TARJETAHABIENTE, a través del estado de cuenta.

El TARJETAHABIENTE podrá realizar el pago de los valores que llegue a adeudar a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR mediante cualquiera de los sistemas o medios de pago por éste establecidos o que se establezcan, sometiéndose a las condiciones que rija en cada caso.

Todo pago relativo a las obligaciones adquiridas por el TARJETAHABIENTE se lo podrá realizar en moneda de curso legal en el país, como en monedas extranjeras, según se utilicen en el Ecuador, o en el Ecuador y en el exterior, respectivamente.

**OCTAVA: DE LOS CONSUMOS EN EL EXTERIOR.-** Si los consumos se efectuaren en el exterior, la facturación se hará en dólares de los Estados Unidos de América, o en la moneda de curso legal en el Ecuador, a la cotización de venta del mercado libre de divisas correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al tarjetahabiente en el estado de cuenta correspondiente.

**NOVENA: DEL ESTADO DE CUENTA.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR enviará de manera mensual el estado de cuenta al TARJETAHABIENTE, mediante un documento que se enviará a la última dirección registrada por el TARJETAHABIENTE, o a través de medios electrónicos a la dirección electrónica que señale el TARJETAHABIENTE, cuando así lo requiera y conste en la respectiva autorización que éste suscriba.

En el estado de cuenta se consignarán, al menos, la identificación de la entidad emisora o administradora; identificación del tarjetahabiente, con especificación de cédula de ciudadanía para los ciudadanos ecuatorianos, registro único de contribuyentes para las personas jurídicas o pasaporte para los ciudadanos extranjeros; número de la tarjeta; fecha de emisión o corte del estado de cuenta; fecha máxima de cancelación de los consumos; detalle pormenorizado de los consumos especificando su fecha de realización, número de la nota de cargo, nombre del establecimiento afiliado e importe, tipo de cambio, de ser el caso; importe de los avances en efectivo realizados; conciliación de saldos, saldo promedio mensual de utilización de la línea de crédito; y, definición del monto a ser cancelado; definición de los cupos para crédito rotativo, crédito diferido y otros, con indicación del monto utilizado y el diferido pendiente de utilización; factor de recargo para el cálculo del valor mínimo a pagar; especificación de cualquier honorario o cargo que se efectúe al tarjetahabiente, definiendo la frecuencia de su cobro; determinación de los recargos por mora, con indicación de la base de cálculo y la tasa nominal y efectiva anual que se aplica; y demás información que disponga la normativa vigente o que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR considere relevante.

LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR no tiene obligación de remitir al TARJETAHABIENTE los originales o copias de ninguna de las notas de cargo, junto con su estado de cuenta.

Si el TARJETAHABIENTE no recibiere su estado de cuenta, deberá consultar su saldo en las oficinas de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, o por los medios electrónicos que éste proporcione a sus TARJETAHABIENTES. El TARJETAHABIENTE no podrá invocar como causa para el no pago oportuno o cancelación de los valores adeudados a la

INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, el retardo o falta de recepción del estado de cuenta.

LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR queda relevada de emitir y enviar estado de cuenta, si el TARJETAHABIENTE no registra movimiento en el respectivo periodo y no hay saldo pendiente de pago.

**DÉCIMA: DE LOS RECLAMOS POR INCONFORMIDAD CON EL ESTADO DE CUENTA.-** Una vez recibido el estado de cuenta mensual, el TARJETAHABIENTE podrá formular mediante comunicación escrita el reclamo a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR referente al mismo y a su contenido, de manera particular al valor de los saldos, correspondientes a los consumos en el Ecuador y en el exterior.

De no formular reclamo alguno, se presume que el TARJETAHABIENTE recibió el estado de cuenta, que está conforme con su contenido y que el saldo registrado es correcto, por lo que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR queda facultado para exigir el pago de las obligaciones insolutas en base a los respectivos estados de cuenta y/o a sus asientos contables.

Una vez presentado el reclamo, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR solicitará el envío y entrega de una copia de la nota de cargo al establecimiento que la procesó. De comprobarse el error, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR tramitará el contracargo respectivo y solo luego de efectivizado éste, procesará en la cuenta del TARJETAHABIENTE el crédito que corresponda. El plazo para atender los reclamos presentados debe ajustarse al establecido en la norma, es decir, quince (15) días calendario

para el caso de consumos locales, y de dos (2) meses calendario para el evento de consumos efectuados en el exterior.

El hecho de que el TARJETAHABIENTE formule observaciones o reclamos no impide que se generen los intereses moratorios, los que se reversarán en caso de que se aceptare el reclamo.

**DÉCIMA PRIMERA: DE LA PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN O DETERIORO DE LA TARJETA.-** En caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o deterioro de la TARJETA, o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN, el TARJETAHABIENTE, debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte para los ciudadanos extranjeros y número de tarjeta, deberá notificar inmediatamente del particular a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, por escrito y/o por teléfono, no siendo responsable el primero, a partir de ese momento, de los consumos que se hagan con cargo a la tarjeta reportada como perdida o robada. En el evento de que la notificación sea telefónica, el mensaje magnetofónico constituirá medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en el artículo 121 del Código de Procedimiento Civil. La notificación telefónica deberá, sin embargo, ratificarse por escrito dentro de las 48 horas posteriores; de no hacerlo el TARJETAHABIENTE será responsable por la adquisición de bienes y/o servicios y/o avances en efectivo o transacciones que se realicen con su TARJETA.

Cuando el extravío o robo o vulneración se produzca en el extranjero, el TARJETAHABIENTE deberá actuar de idéntica forma ante la institución asociada al sistema de tarjetas de crédito, en el país donde el hecho ocurra o en el lugar más cercano.

En caso de omitirse el trámite de aviso, el TARJETAHABIENTE será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la tarjeta extraviada o robada, hasta su vencimiento, o eventual recuperación por parte de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR. Si la TARJETA retorna a poder del TARJETAHABIENTE, éste se obliga a no usarla y a devolverla inmediatamente a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, cortada en dos partes en forma horizontal, a la altura de la banda magnética.

En los casos descritos, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR se compromete a otorgar al TARJETAHABIENTE un nuevo número de tarjeta, sin que sea necesario que el TARJETAHABIENTE llene otra solicitud ni firme otro contrato.

Las partes expresamente convienen a que si LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR llegare a detectar que se intenta realizar un fraude o uso indebido de la TARJETA, o el hecho haya ocurrido, queda autorizado para bloquear o suspender inmediatamente el uso de la TARJETA, a fin de proteger los intereses del TARJETAHABIENTE, de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, y más personas que pudieren resultar perjudicadas, previo aviso dado al TARJETAHABIENTE. Estas acciones no acarrearán ningún tipo de tarifa o costo imputable al TARJETAHABIENTE.

**DÉCIMA SEGUNDA: DEL PIN O CLAVE DE SEGURIDAD.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR asigna al TARJETAHABIENTE un número secreto o clave individual para cada TARJETA. La clave es de uso personal y su confidencialidad será de exclusiva responsabilidad del (los) TARJETAHABIENTES, la misma que les habilitará a realizar avances en efectivo, compras de bienes y/o servicios, por sistemas de medios

especiales establecidos o que llegue a establecer LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, incluyendo expresamente cualquier otro medio que no requiera o no quede constancia de la firma del TARJETAHABIENTE, quien expresa su aceptación respecto de la utilización de la TARJETA en este sentido, asumiendo la responsabilidad que pueda derivarse de la misma.

El TARJETAHABIENTE se compromete a no dar a conocer a terceras personas el número asignado, siendo por lo tanto el único responsable ante LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR y ante terceros en caso de uso indebido.

La clave será entregada al TARJETAHABIENTE en sobre cerrado conjuntamente con la tarjeta de crédito, debiendo indicársele la obligatoriedad de cambiar la misma inmediatamente de haberla recibido.

**DÉCIMA TERCERA: DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR ofrece a sus TARJETAHABIENTES para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito corriente, rotativo o la modalidad de crédito diferido, o cualquier otro mecanismo o líneas de crédito que le conceda LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR.

**DÉCIMA CUARTA: DEL CUPO ASIGNADO.-** La aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito por parte de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR significa la concesión de una línea de crédito cuyo monto o cupo lo fija LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR de acuerdo a la capacidad financiera y calificación crediticia del TARJETAHABIENTE, así como a las condiciones del mercado financiero.

Tal monto o cupo será determinado únicamente por el BANCO Y/O EMISOR, quien tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten, y en base al buen uso de la TARJETA por parte del TARJETAHABIENTE, notificándole previamente de estos hechos por alguno de los medios de aviso que se determinen en este contrato. El monto inicial asignado por LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR como cupo o línea de crédito también podrá ser revisado a petición verbal o escrita del TARJETAHABIENTE.

**DÉCIMA QUINTA: DEL PLAZO Y CONDICIONES DEL CONTRATO.-** El plazo de vigencia del presente contrato es de dos años a partir de la suscripción del mismo. Su renovación se producirá de manera automática, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, con treinta días de anticipación a su vencimiento.

La fecha de caducidad consta grabada en la TARJETA, y se entenderá que las partes desean renovarla si no han manifestado su voluntad de cancelarla, con al menos treinta días de anticipación a la fecha señalada.

Las partes, en cualquier tiempo, podrán dar por terminado este contrato. LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR podrá darlo por terminado, en forma unilateral, únicamente cuando haya incumplimiento por parte del TARJETAHABIENTE de cualquiera de las condiciones establecidas en este contrato.

El TARJETAHABIENTE, en forma unilateral, podrá dar por terminado este contrato, procediendo a la devolución de la(s) TARJETA(S) a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, y cancelando la totalidad de las obligaciones adquiridas, o en su defecto, de ser el



caso, avalando las mismas con alguna garantía a satisfacción de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR. La terminación del contrato suspende de inmediato el derecho de utilizar la TARJETA de crédito. En caso de terminación anticipada del contrato, las tarifas cobradas con anticipación, de haberlas, serán devueltas de manera proporcional por el tiempo de utilización o prestación no devengadas, siempre y cuando se verifique previamente la cancelación total de las obligaciones del TARJETAHABIENTE.

**DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR conjuntamente con el TARJETAHABIENTE podrá acordar expresamente la modificación de los términos y condiciones que anteceden. El uso de la TARJETA por parte del cliente significa su expreso consentimiento de aceptación a las normas de este contrato y las modificaciones previo acuerdo entre las partes. En caso contrario, el TARJETAHABIENTE puede dar por finalizada su relación con LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, devolviendo inmediatamente la(s) TARJETAS(S) inutilizadas, y cancelando el saldo total deudor a esa fecha.

**DÉCIMA SÉPTIMA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR en ningún caso responderá por los defectos de calidad, cantidad u otras condiciones y características de los bienes y/o servicios que el TARJETAHABIENTE adquiera mediante la utilización de la TARJETA, ni por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del (los) establecimientos afiliados al sistema de la tarjeta en el (los) que se realizó el respectivo consumo, por lo que toda reclamación al respecto deberá formularse directamente al (los) establecimiento(s).

En todo caso, los consumos efectuados por el TARJETAHABIENTE le obligan aún en el evento de tales reclamaciones, y por tanto deberá cancelar a LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR oportunamente todos los valores que le adeudare.

**DÉCIMA OCTAVA: ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.-** LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR debe prevenir al cliente de su obligación de actualizar, por lo menos anualmente, los datos que varíen, según el producto o servicio de que se trate, suministrando los antecedentes correspondientes.

**DÉCIMA NOVENA: DECLARACIONES.-** El TARJETAHABIENTE declara haber sido advertido por LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR que las transacciones financieras que realizarán con la TARJETA no deberán servir o provenir de actividades ilícitas y que se obligan a utilizarla en operaciones legales, en ningún caso en operaciones relacionadas con el lavado de activos o delitos afines. Sin perjuicio de la verificación que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR realice, el TARJETAHABIENTE declara que no se encuentra comprendido dentro de la nómina de personas inhabilitadas para el manejo de cuentas en las instituciones del sistema financiero, o por mal uso y manejo de tarjeta de crédito o morosidad.

**VIGÉSIMA: DE LA GARANTÍA.-** El (la/los) señor(es) \_\_\_\_\_ libre y voluntariamente se constituyen en GARANTE(S) para con el TARJETAHABIENTE, obligándose expresa e incondicionalmente en los términos y condiciones del presente contrato, a todas las obligaciones contraídas y que llegara a contraer el TARJETAHABIENTE, incluyendo capital, intereses, tarifas y más gastos. La garantía tendrá una vigencia máxima de dos años, luego de lo cual será necesario que el garante la ratifique.

En caso de que le niegue, el TARJETAHABIENTE constituirá nuevas garantías. En caso alguno se considerará renovada tácitamente la garantía constituida inicialmente.

**VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES.-** Las notificaciones que correspondan a las partes en orden al presente contrato, incluyendo las modificaciones relacionadas con éste, así como a las tablas de tarifas, intereses y costos, serán enviadas al lugar indicado por el TARJETAHABIENTE en su solicitud o a la dirección que conste registrada en los archivos de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, a través del estado de cuenta respectivo. En forma adicional, futuras notificaciones también podrán darse a conocer al TARJETAHABIENTE mediante comunicación por medios electrónicos o de manera destacada en cada una de las oficinas de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR o en su página web.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN.-** Las partes comparecientes aceptan y ratifican el total contenido de las cláusulas y estipulaciones que anteceden. En todo lo que no estuviere expresamente contemplado en este contrato, las partes comparecientes declaran que se entienden incorporadas a las estipulaciones de este contrato las disposiciones de carácter general emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria. En caso de controversias en la ejecución del presente contrato las partes renuncian fuero y domicilio, y expresan que se someterán a los jueces competentes de la ciudad de\_\_\_ y al trámite judicial que escoja el actor, sin perjuicio de que el actor pueda someter las controversias relacionadas con la interpretación, aplicación y ejecución del presente contrato a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y su respectivo reglamento.

## **ANÁLISIS**

El modelo de contrato de emisión de tarjeta de crédito de la Superintendencia de Bancos y Seguros en sus cláusulas primera indica que se denomina TARJETAHABIENTE PRINCIAL a quien haya solicitado la apertura de una línea de crédito, misma persona a quien se le emita la tarjeta impresa. Y se denominará TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) para quien el deudor principal solicite una extensión de su tarjeta.

En la cláusula cuarta indica que el tarjetahabiente adicional se obliga solidariamente al cumplimiento de la línea de crédito otorgada mediante tarjeta de crédito al deudor principal, así mismo manifiesta que el tarjetahabiente adicional no podrá ceder ni total ni parcialmente los derechos adquiridos y será igualmente responsable civil y penalmente por la correcta utilización del producto. Es decir, en estas cláusulas se indica que el tarjetahabiente adicional es responsable del buen uso y manejo que le dé a su tarjeta adicional lo cual está correcto pero así mismo es deudor solidario del cliente principal, en este caso pasa de ser un beneficiario adicional a un garante de la obligación. La cláusula novena indica que sus párrafos 4 y 5 mencionan que si el cliente no recibe su estado de cuenta mensual, éste tiene la obligación de buscar el medio para conocer su consumo realizado y monto de pago a cancelar. De esta manera se violenta el derecho del usuario a conocer su obligación con el banco ya que la entrega del estado de cuenta es parte de los servicios de calidad y medios de comunicación que debe otorgar de manera obligatoria la entidad financiera. De la misma manera indica que si el cliente no ha realizado consumo en el mes corriente, el banco no tiene la obligación de enviar estado de cuenta lo cual también violenta el derecho de información y recepción de un servicio de calidad por parte del usuario.

La cláusula décima sexta estipula que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR conjuntamente con el TARJETAHABIENTE podrá acordar expresamente la modificación de los términos y condiciones del contrato de emisión de tarjeta de crédito, lo cual está totalmente lejano a ser cierto. En la realidad, no existe ni se permite ninguna negociación o variación en las cláusulas del contrato, ya que el banco emite el contrato y si el cliente está interesado en adquirir la línea de crédito debe firmar y aceptar.

## G. Tríptico



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE  
ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**TEMA:  
EDUCACIÓN FINANCIERA:  
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL  
CLIENTE RESPECTO A LA  
CONCESIÓN Y COBRO DEL  
CRÉDITO DE CONSUMO  
OTORGADO POR UNA ENTIDAD  
BANCARIA EN EL ECUADOR.**

**ALUMNA:  
LILIANA PAMELA REINOSO  
IRIARTE**

**FACULTAD DE:  
CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**

## ANTECEDENTES

Debemos saber que el crédito es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición, que usualmente los clientes utilizan para financiar la compra de bienes, pago de consumo o servicios. Su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales y sucesivas.



Es necesario que el cliente conozca y entienda todo lo referente a un crédito, ya que el desconocimiento puede conducir a que se produzca un vencimiento en los valores, futuros procesos legales de recuperación, incluso que se pague mucho más de lo debido.



## PROPUESTA



El tema planteado se basa en la problemática actual, que evidencia un porcentaje considerable de personas que acceden a créditos bancarios pero no tienen un básico o completo conocimiento respecto a las obligaciones y derechos que puede generar un crédito. Por lo cual se formula el crear e incentivar una educación financiera mediante el uso de medios de comunicación, asistencia a talleres impartidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros como ente regulador y el más importante, la entrega de información por parte de la entidad bancaria al momento de que el cliente solicite un crédito. Estos datos no sólo serán respecto a tasas, montos y requisitos, sino también a todo lo que enmarca el acceso a un crédito.



## NORMATIVA DEL SECTOR FINANCIERO

- ✓ Constitución de la República.
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero.
- ✓ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.



## SUPERVISORES DEL SECTOR FINANCIERO

- ✓ Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✓ Defensoría del Pueblo.
- ✓ Dirección de la Defensa del Consumidor.
- ✓ Defensor del Cliente Bancario.  
Junta Política y Regulación Monetaria Financiera.



## TERMINOLOGÍA BÁSICA

**Usuario:** Persona que solicita, usa y goza de productos o servicios financieros.

**Derecho Bancario:** Conjunto de normas legales que regulan la relación usuario-banco.

**Crédito:** Uso de capital ajeno a cambio de un pago estipulado en monto y plazo.

**Tarjeta de crédito:** Línea de crédito emitido por el banco al usuario mediante el cual podrá hacer uso de un cupo asignado y realizar pagos mensuales.

**Educación financiera:** Proceso por el cual las personas se instruyen sobre los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios bancarios.

**Defensor del Cliente:** Es un mediador, o conciliador, entre el usuario y la Institución Financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos.



## CONCLUSIONES

Podemos indicar, que el primer paso al empezar una relación financiera es el más importante de todos y este paso se basa en el conocimiento o de los beneficios o perjuicios y derechos u obligaciones que tenga el usuario bancario.

El usuario financiero mientras más informado esté, corre un menor riesgo de no realizar una necesaria planificación financiera, de manera que pueda aprovechar la línea de crédito a la que ha tenido acceso y sea en beneficio personal o familiar. Debemos recalcar que es muy importante la supervisión del proceso que inicia cuando el cliente solicita información para acceder a un crédito y finaliza cuando se concreta la acción comercial con el desembolso o entrega del dinero al cliente por parte del banco, de manera que se constate la ejecución de todos los pasos necesarios y exigidos para que exista una armoniosa y beneficiosa relación cliente–banco.

