



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE DERECHO**

**Proyecto final de Investigación previo a la obtención del Título de  
Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**

**TÍTULO:**

El cobro indebido por la prestación de servicios financieros no autorizados por  
el titular de la cuenta bancaria

**AUTOR**

Freddy Ricardo Pilamunga Tomarema

**TUTOR**

Dr. Vinicio Mejía Chávez Ph.D.

**AÑO**

2020



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE DERECHO**

**TÍTULO:**

**EL COBRO INDEBIDO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS NO AUTORIZADOS POR EL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA**

Proyecto final de Investigación previo a la obtención del Título de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador, aprobado por el tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas.

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Dr. Vinicio Mejía

**TUTOR**

10

Calificación

Firma

Dr. Robert Falconí

**MIEMBRO 1**

10

Calificación

Firma

Dr. Walter Parra

**MIEMBRO 2**

10

Calificación

Firma

**NOTA FINAL:**

10

(Sobre 10 puntos)

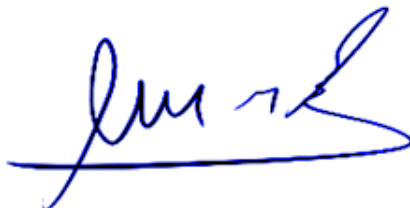
## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

**Dr. Vinicio Mejía Chávez, Ph.D.**, catedrático del nivel de pregrado de la carrera de Derecho, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### CERTIFICO:

Haber asesorado, revisado detenida y minuciosamente durante todo su desarrollo, el proyecto de investigación titulado: **“EL COBRO INDEBIDO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS NO AUTORIZADOS POR EL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA”**, realizado por **Freddy Ricardo Pilamunga Tomarema**; por lo tanto, autorizo proseguir con los trámites legales para su presentación.

Riobamba, 14 de septiembre del 2020



Dr. Vinicio Mejía Chávez, Ph.D.

**TUTOR**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

**Freddy Ricardo Pilamunga Tomarema**, autor de la presente investigación, con cédula de ciudadanía N 060471286-9, libre y voluntariamente declaro que el trabajo de titulación: **EL COBRO INDEBIDO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS NO AUTORIZADOS POR EL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA**, es de mi plena autoría, original y no es producto de plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único, como mandan los principios de la investigación científica y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.



**Freddy Ricardo Pilamunga Tomarema**

**C.C. 060471286-9**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios quien ha guiado mi destino, desde siempre y hasta esta meta, guiándome en cada momento de mi vida, con su bendición he logrado llegar hasta la culminación de esta etapa.

A mi tutor Dr. Vinicio Mejía, Ph.D. catedrático de amplia sabiduría quien ha cedido todos sus conocimientos para el alcance de la culminación de mis objetivos, por su gran sacrificio y valioso tiempo, paciencia, sus acertados consejos y sugerencias durante el desarrollo de este trabajo.

**Freddy Ricardo Pilamunga  
Tomarema**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación en primer lugar se lo dedico a mi hija Jhoana, por ser quien me ha impulsado a dedicarme por darme el sentido de la vida, y por siempre ser un apoyo incondicional en los momentos más difíciles.

A mi padre Ricardo y a mi madre María por siempre estar en mis días apoyándome, por su paciencia y comprensión por ser mi apoyo incondicional en todo momento, sus valores y sacrificios que fueron base para ser un ejemplo para la sociedad.

También a quien ya no está terrenalmente, pero siempre está en mi corazón y en mis memorias, a mi tía Rosita que se adelantó y quien me motivaba desde que inicie mis estudios.

**Freddy Ricardo Pilamunga  
Tomarema**

## ÍNDICE

MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
OBJETIVOS.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO I.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Estado del arte relacionado a la temática de la Investigación.....	5
CAPÍTULO II.....	7
ASPECTOS TEÓRICOS.....	7
2.1 El sistema financiero.....	7
2.1.1 Características del sistema financiero.....	8
2.1.2 Objetivos del Código Orgánico Monetario y Financiero.....	8

2.1.3 Definición y tipos de entidades financieras .....	10
2.1.4 Las instituciones bancarias .....	11
2.1.5 Las operaciones bancarias que realizan las instituciones del sistema financiero .....	12
2.2.2 Los usuarios del sistema financiero nacional.....	13
2.2.2.1 Definición de usuario.....	13
2.2.2.2 Los derechos de los usuarios del sistema financiero de la Constitución de la República del Ecuador.....	14
2.2.2.3 El Código Orgánico Monetario y Financiero y los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional.....	15
2.2.3 Las operaciones que se realizan en el sistema financiero .....	19
2.2.3.1 Las operaciones bancarias .....	19
2.2.3.2 Las operaciones bancarias no autorizadas por los titulares de las cuentas bancarias .....	20
2.2.3.3 Análisis del artículo 247 del Código Orgánico Monetario y Financiero .....	22
2.2.3.4 Los derechos de los usuarios financieros que se vulneran ante operaciones bancarias no autorizadas .....	24
2.2.3.5 Análisis de caso .....	26
CAPÍTULO III.....	27
METODOLOGÍA .....	27
3.1 Métodos .....	27
3.2 Enfoque de investigación .....	28
3.3 Tipos de investigación.....	28
3.4 Diseño de investigación .....	29
3.5 Población de estudio .....	29
3.6 Tamaño de la Muestra: .....	30



3.7 Técnicas de recolección y análisis de datos .....	31
3.8 Técnicas de análisis e interpretación de información .....	32
CAPÍTULO IV .....	32
4.1 Resultados.....	32
Conclusiones .....	46
Recomendaciones.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	48

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.1	Población de la investigación.....	29
Cuadro No.2	Los usuarios forman parte de grupos de atención prioritaria...	33
Cuadro No.3	Derecho a acceder a bienes y servicios de óptima calidad.....	34
Cuadro No. 4	Regulación de los derechos de los usuarios.....	35
Cuadro No. 5	Operaciones bancarias no autorizadas por el titular de cuenta bancaria.....	36
Cuadro No. 6	Vulneración al derecho del usuario financiero.....	37
Cuadro No. 7	Sanciones jurídicas contra entidades por cobros no autorizados.....	38
Cuadro No. 8	Intermediarias financieras para cobros no autorizados a usuarios.....	39
Cuadro No. 9	Actuaciones de los órganos de control del Sistema Financiero.	40
CuadroNo.10	Acceso a servicios de óptima calidad.....	41
CuadroNo.11	Sanciones a las entidades que incurran en malas prácticas...	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1	Los usuarios forman parte de grupos de atención prioritaria...	33
Gráfico No. 2	Derecho a acceder a bienes y servicios de óptima calidad.....	34
Gráfico No. 3	Regulación de los derechos de los usuarios.....	35
Gráfico No. 4	Operaciones bancarias no autorizadas por el titular de cuenta bancaria.....	36
Gráfico No. 5	Vulneración al derecho del usuario financiero.....	37
Gráfico No. 6	Sanciones jurídicas contra entidades por cobros no autorizados.....	38
Gráfico No. 7	Intermediarias financieras para cobros no autorizados a usuarios.....	39
Gráfico No. 8	Actuaciones de los órganos de control del Sistema Financiero.	40
Gráfico No. 9	Acceso a servicios de óptima calidad.....	41
GráficoNo.10	Sanciones a las entidades que incurran en malas prácticas...	42

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realiza un análisis de las actuaciones de las instituciones del sistema financiero bancario del sector privado, las cuales no siempre observan las normas establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y que en ciertos casos han vulnerado los derechos de los usuarios financieros, especialmente cuando estas instituciones efectúan cobros por servicios financieros no autorizados por los titulares de las cuentas; es decir, que de manera automática se descuenta al usuario del referido sistema valores por servicios que no solicitó y que nunca fueron contratados. En tal razón, se han identificado casos, que evidencian la problemática anteriormente expuesta y que acontece de manera muy común en la sociedad.

Para cumplir con los objetivos propuestos se utilizó la investigación bibliográfica documental la misma que permitió acceder a las normas que se encuentran en El Código Orgánico Monetario y Financiero, la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa conexas que se relacionan con la problemática expuesta, las cuales fueron debidamente analizadas y sintetizadas por el investigador. De la aplicación de los métodos y técnicas de investigación se logró concluir que se inobservan las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero que amparan a los usuarios financieros y que no existen mecanismos efectivos que permitan garantizar los derechos de los clientes bancarios.

**Palabras clave:** Usuario financiero, descuentos no autorizados, derechos, servicios bancarios.

## ABSTRACT

In this research work, an analysis is carried out of the actions of the institutions of the private sector financial banking system, which do not always observe the norms established in the Organic Monetary and Financial Code and, in some instances, have violated the rights of the financial users, especially when in these institutions charge for unauthorized financial services by the account holders, that is, that automatically discounts the user from the referred system for services that were not requested and that were never contracted. Thus, cases have been identified that show the problem previously exposed and which occurs in a widespread way in society.

To fulfill the proposed objectives, the documentary bibliographic research was used, which allowed access to the rules found in the Organic Monetary and Financial Code, the Constitution of the Republic of Ecuador, and other related regulations that are related to the exposed problem, which were duly analyzed and synthesized by the researcher. From the application of the investigation methods and techniques, it was concluded that the provisions of the Organic Monetary and Financial Code that protect financial users are not observed and that there are no effective mechanisms that allow guaranteeing the rights of bank clients.

**Keywords:** Financial user, unauthorized discounts, rights, banking services.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hugo Romero', is written over a horizontal line.

Reviewed by: Romero, Hugo  
Language Skills Teacher

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador las personas usuarias y consumidoras forman parte de uno de los grupos de atención prioritaria, es decir, que requieren una protección especial por parte del Estado, justamente por el hecho de estar expuestos a ciertos abusos por parte de los proveedores que ofertan bienes o servicios en el mercado tanto del sector público como privado.

Al respecto, cabe indicar que uno de los servicios que se ofertan y que son muy utilizados en la sociedad, son justamente los que brindan las instituciones bancarias del sector privado, tales como: créditos hipotecarios, quirografarios, préstamos para consumo personal, préstamos para la adquisición de inmuebles, etc.

En tal sentido la Constitución de la República del Ecuador 2008 en su Artículo 308, señala que “las actividades financieras son un servicio de orden público y podrán ejercerse previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley, teniendo como finalidad fundamental la de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En base de lo expuesto cabe indicar, que en la investigación se analizará si las actividades que brindan las instituciones bancarias del sector privado han vulnerado o no los derechos de los usuarios, violando lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador 2008 y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se realizará una investigación bibliográfica documental, mediante la cual se accederá a las normas contenidas en la Constitución de la República del Ecuador 2008 y el Código Orgánico Monetario y Financiero, que tienen que ver con el tema propuesto, para lo cual se sumará la investigación de campo en el sistema

financiero, para luego proceder a su análisis y posteriormente arribar a conclusiones que sean de aporte académico para la sociedad.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El sistema financiero, según la doctrina es:

El conjunto de instituciones, instrumentos y mercados a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión. En este contexto tendrán una función muy importante los intermediarios financieros cuya función principal será fomentar el trasvase del ahorro hacia la inversión, teniendo en cuenta las distintas motivaciones y necesidades financieras de ahorradores e inversores (López & Altina, 2008, pág. 2),

En la actualidad, las instituciones del sistema financiero nacional, refiriéndome a los servicios brindados a los usuarios, han renovado constantemente con el tiempo, debido a que en anteriores décadas no eran tan utilizados como en la actualidad, a causa de la constante evolución del estado ecuatoriano, y normas legales, que rigen el mismo; por consiguiente, se innova la atención a los usuarios, así como también en infraestructura y asistencia para realización de fines financieros de los socios, que día a día va en constante crecimiento.

Uno de los derechos de los usuarios y consumidores en general, es el de “acceder a bienes y servicios públicos o privados de óptima calidad” (Constitución de la República del Ecuador, 2008), es decir, que cumplan con las expectativas de los clientes en relación a lo que ofertan las grandes empresas y corporaciones, así como también los proveedores, los intermediarios, entre otros.

Con estos antecedentes, se podrían haber presentado casos en los cuales existe una clara vulneración de los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional, que se producirían a través de los descuentos en las cuentas bancarias que corresponden a servicios financieros que nunca fueron

contratados por las personas usuarias, y sin embargo son descontados valores mensuales por servicios que nunca se recibieron.

Lo indicado podría considerarse como una clara y flagrante inobservancia a lo establecido en el artículo 247 del Código Orgánico Monetario y Financiero Libro I, en el cual señala que las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos que no han sido prestados por la entidad, ni podrán establecer cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario financiero.

No obstante, pese a existir la normativa jurídica que prohíbe estas malas actuaciones de las instituciones del sistema financiero nacional, la misma no es suficiente, por cuanto los bancos, las mutualistas, etc. descuentan en forma ilegal valores de las cuentas de los usuarios, sin que sean sancionadas por los órganos de control, es decir, vulneran los derechos de los ciudadanos, los cuales están prácticamente desprotegidos ante las grandes corporaciones financieras.

La banca privada en el Ecuador, desde la creación de la primera entidad denominado "Banco Particular"(1862), manejaba el sistema monetario y financiero, en principios del uso de la moneda denominada Peso del gobierno del Presidente Gabriel García Moreno, se excluía a la población mayoritaria, es decir, indígenas, campesinos, montubios, artesanos y trabajadores, etc. de la utilización del sistema bancario, tal es así, que durante la dolarización ocurrida en el régimen de Jamil Mahuad (21 de enero de 2000 destituido por el salvataje bancario) hasta la actualidad, han transcurrido una serie de abusos por parte de la banca entre ellos se tomaba potestades que no le competían (Paz, 2016, pág. 20).

Por lo anterior expuesto, se evidencia que las entidades de la banca privada muchas veces han perjudicado a la ciudadanía realizando acciones que no han sido consultadas e informadas a los ciudadanos, como son los débitos sin autorización realizados por las entidades financieras por servicios no



contratados, esto tiene repercusiones en la economía del país y de los usuarios, siendo necesario que la academia investigue lo referido.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Determinar si en las instituciones bancarias del sector privado se efectúan cobros por servicios financieros no autorizados por los titulares de las cuentas bancarias.

### **Objetivos específicos**

- Realizar un análisis de carácter legal, doctrinario, jurisprudencial respecto a los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional.
- Establecer las causas y consecuencias por las cuales las instituciones del sistema financiero nacional otorgan servicios no solicitados por la ciudadanía.
- Identificar si en las instituciones bancarias del sector privado se vulneran los derechos de los usuarios por el cobro de servicios no autorizados por los titulares de las cuentas.

## **JUSTIFICACIÓN**

Las instituciones del sistema financiero nacional, especialmente los bancos, se consideran como sociedades de gran poder económico que inciden en la vida de los ciudadanos, por cuanto resguardan en muchos casos, los valores económicos con los que cuenta cada usuario del sistema financiero, así como efectúan las operaciones bancarias en las cuales acceden a muchos réditos y utilidades.

En tal razón, en la investigación se evidencia como este poder económico ha logrado incursionar en las cuentas de los usuarios del sistema financiero, en este caso debitando de la cuenta bancaria, servicios que no fueron contratados y lo peor es que en la mayoría de ocasiones cuando el usuario presenta una reclamación, la institución financiera, se niega a devolver el valor que ha sido debitado de su cuenta, lo cual ocasiona un perjuicio económico al ciudadano, más aún cuando dichos descuentos han acontecido de manera permanente por muchos años, en algunos casos.

Por tales motivos, es necesario que en la investigación se identifiquen las causas y consecuencias de los hechos expuestos anteriormente, con el objeto de proponer algunas alternativas de solución a esta problemática que provenga desde el ámbito jurídico, ya que no puede ser posible que los bancos en la actualidad continúen violentando los derechos de los usuarios financieros y no sean sancionados en forma grave por los organismos de control; quienes poco o nada han hecho para evitar estas malas prácticas que acontecen en el sistema financiero.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Estado del arte relacionado a la temática de la Investigación**

En relación al tema de investigación: “El cobro indebido por la prestación de servicios financieros no autorizados por el titular de la cuenta bancaria”, se anota lo siguiente:

En el trabajo de titulación de tesis de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil realizado por Yahaira Jenniffer Castro Peralta y Ingrid Azucena Contreras Ponce que titula: “Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil, período 2010 – 2014”, los autores señalan lo siguiente: (Castro & Contreras, 2015).

Los clientes exigen que los bancos deberían llenar sus expectativas pues sus reclamos que no son manejados en el menor tiempo posible y muchas veces las respuestas no son lo que esperaban, pues en ocasiones los clientes se quejan de operaciones bancarias no autorizadas sin que se dé respuesta oportuna y satisfactoria a dichos reclamos. (pág. 87).

En el trabajo de investigación realizado por Gerscovich Carlos y Anelli Franco que titula: "Derecho Bancario y Financiero Moderno, los autores concluyen: (Gerscovich & Anelli, 1999).

Existen operaciones no autorizadas cuando si bien se produce la transmisión de la propiedad; esta no fue a pedido del usuario financiero, sino más bien fue realizada sin su consentimiento, lo cual ocurre ante la contratación de servicios financieros no aceptados voluntaria o conscientemente por el usuario financiero (pág. 51).

Por su parte, Moller Claus y Paul Hegedahl, en su investigación titulada: La Calidad de los Servicios, concluyen lo siguiente: (Moller & Hegedahl, 2015)

Las operaciones bancarias suelen definirse como aquellas que comprenden las realizadas por un particular, mismas que satisfacen necesidades de tráfico para la obtención y enajenación de dinero y títulos valores (pág. 3).

Finalmente, Rodríguez Azuero, Sergio, en su investigación: Derechos del usuario financiero, concluye, además: (Rodriguez, 2002)

No es difícil constatar que las operaciones efectuadas por los bancos no obedecen siempre a la realización de una operación de crédito con el contenido jurídico que expone Rodríguez Azuero, sino que se refieren a otras posibilidades intermediadoras en las cuales no existe adquisición ni transmisión de la propiedad y en donde la mayoría de los casos, se trata

de apenas de servicios que encuentran sustento jurídico, por el hecho de no ser autorizados por el titular financiero (pág. 24).

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS TEÓRICOS**

#### **2.1 El sistema financiero**

Según Rubén Andrade el sistema financiero ecuatoriano es el “Conjunto de organismos instituciones y entidades reguladas por principios y normas legales, constitucionales y reglamentarias cuya finalidad es conseguir el desarrollo ordenado y equilibrado del país.” (Andrade, 2003, pág. 103).

En el mismo orden de ideas Joaquín López y Sebastián Altina definen que el sistema financiero es: (López & Altina, 2008)

Un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión. Este ahorro será canalizado desde las unidades excedentarias (prestamistas) y hacia las unidades deficitarias (prestarías), mediante la intervención de una serie de intermediarios financieros (pág. 2.).

En base de lo expuesto, se colige que el sistema financiero permite poner en contacto a las personas que necesitan dinero que generalmente son los ciudadanos y a las instituciones que lo tienen, es decir, quienes otorgan financiamiento y efectúan operaciones financieras.

Si bien es necesario para el desarrollo de un país un sistema financiero nacional sólido, en el caso ecuatoriano, éste debe enmarcar su accionar en la Constitución de la República del Ecuador 2008, así como los principios y objetivos del Código Orgánico Monetario y Financiero 2014 y demás normativa conexas que regula a las entidades del Sistema Financiero Nacional y las operaciones bancarias que realizan estas entidades de manera general.

### **2.1.1 Características del sistema financiero**

#### **a) Cuenta con protección y apoyo de normas, leyes y reglamentos**

En el Ecuador el sistema financiero se encuentra tutelado por la Constitución de la República del Ecuador 2008 y regulada por el Código orgánico Monetario y Financiero, siendo estos cuerpos jurídicos que sustentan y promueven el desarrollo económico de la sociedad ecuatoriana; de igual manera se encuentra controlado por la Superintendencia de Bancos.

La normativa referida, busca proteger los derechos de los usuarios y consumidores, no obstante, existe mucha negligencia respecto del control hacia estas entidades financieras.

#### **b) Canalizar el ahorro a la inversión**

Según Rubén Andrade, menciona que “estas entidades canalizan los recursos financieros de las familias o unidades que disponen de excedentes, hacia las familias o unidades deficitarias, fomentando el ahorro, facilitando su utilización” (Andrade, 2003, pág. 103).

Se identifica también que la principal característica de estas entidades es hacer circular el dinero de manera eficiente, es decir, a través del sistema de pagos que contribuye el creciente tráfico de dinero en el país.

La canalización del dinero su gran importancia conlleva a la utilización adecuada de los recursos de toda persona natural o jurídica que confía en depositar su dinero y bienes, mediante esta característica, ayuda a promover el desarrollo económico de los usuarios financieros.

### **2.1.2 Objetivos del Código Orgánico Monetario y Financiero**

El (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)“fue presentado a la Asamblea Nacional como un proyecto de ley económico urgente, es decir, que

se debatió en 30 días; dicho código fue aprobado y publicado en el Registro Oficial Nro. 332 de 12 de septiembre de 2014, con 91 votos a favor, 22 en contra y 3 abstenciones” (Proyecto de Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

El considerando final establecido al inicio del Código Monetario tiene que ver con la potestad de control que tiene el Estado, respecto del control de las instituciones del sistema financiero nacional, es decir, uno de los motivos que llevaron a crear este cuerpo normativo, es para implementar mayor control a estas instituciones, en dicho considerando se indica que “Es necesario determinar instituciones responsables de la formulación de políticas en los ámbitos financiero, monetario, crediticio, cambiario, así como la regulación de los servicios financieros de orden público y su control” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

A principios del 2013 a raíz de la creación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas pasaron al ámbito de regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además en 2015 se retiró de la Superintendencia de Bancos la supervisión de compañías de seguros que pasaron al ámbito de control de la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros, considero que esta sustitución ha sido negativa para la Superintendencia de Bancos, debido a que no tiene el control de estas entidades financieras como anteriormente lo tenía establecido (Superintendencia de Bancos, 2019, pág. 1), sin embargo los objetivos que establece este código se son los siguientes: (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

- Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;
- Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico:
- Proteger los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;

- Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;
- Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad de jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria. (Ministerio Coordinador de Política Económica, 2015).

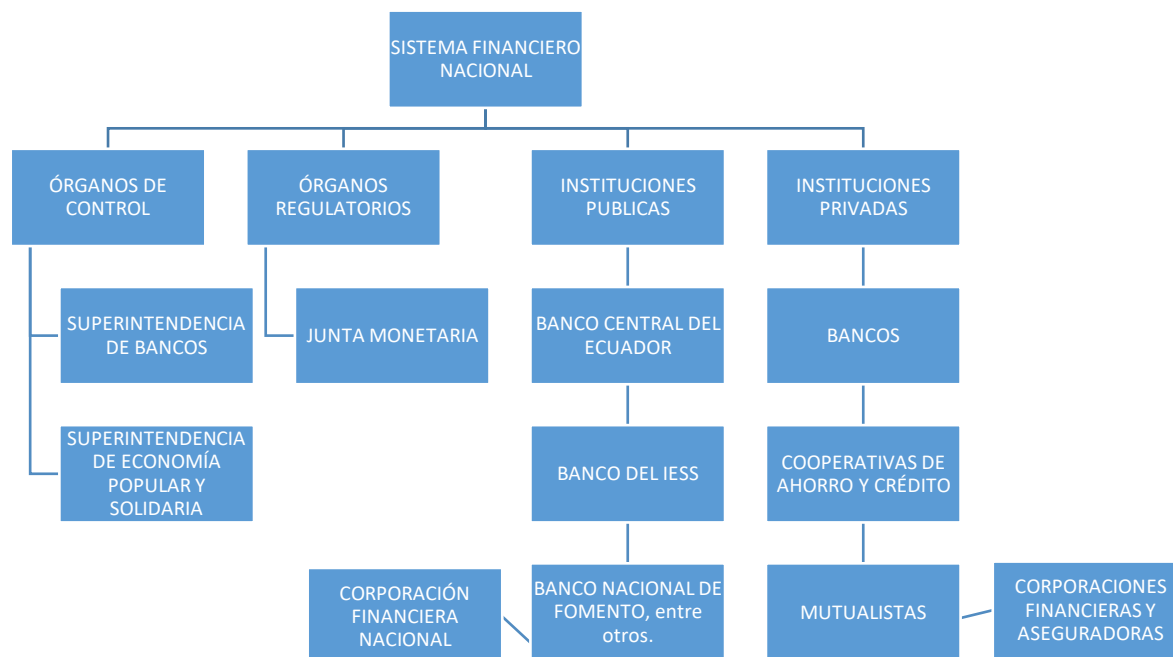
De acuerdo a lo indicado, se muestra que el texto normativo otorga control solo del sistema financiero de bancos del sector privado, mas no tiene el control de todas las entidades como anteriormente era encargado, es por tanto toma dificultad permitir que esta entidad cumpla con los objetivos adecuadamente debido a que algunas aseguradoras realizan acciones financieras sin el consentimiento de muchos titulares de cuentas bancarias.

### **2.1.3 Definición y tipos de entidades financieras**

Para abordar este tema, es necesario citar a la Constitución de la República del Ecuador que señala:

El Sistema Financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario que intermedian recursos con el público y prescribe que cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez, artículo 309 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Conforme lo establece nuestra carta magna se indica que las entidades que conforman el sistema financiero nacional se señalan en el siguiente gráfico.



**Fuente:** Código Orgánico Monetario y Financiero 2014.

**Elaborado por:** Freddy Pilamunga.

## 2.1.4 Las instituciones bancarias

De acuerdo con la doctrina, (Andrango & Aguirre, 2011) definen así a las entidades financieras:

Los bancos son entidades de origen público y privado autorizados y constituidos legalmente para captar dinero del público en moneda nacional o extranjera en forma habitual o continua; conceder créditos para estimular el desarrollo económico y social y productivo del país. Además, canalizar el ahorro a la inversión. (Pág.4)

En base de lo expuesto, los bancos son instituciones financieras que deben constituirse con al menos once millones de dólares de acuerdo con lo que establece el artículo 392 del (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014) y que entre los principales requisitos consta el de presentar en la Superintendencia de Bancos un estudio técnico que contenga factibilidad financiera y el análisis del mercado que demuestre la viabilidad de su constitución e inserción, acorde con la capacidad.



Así mismo es necesario establecer que los bancos se constituyen con el objeto de efectuar operaciones financieras que les otorguen réditos económicos y/o utilidades; y, que previamente sean aprobadas por la Superintendencia de Bancos, pero siempre preservando los depósitos y atendiendo a los requerimientos de intermediación financiera de la ciudadanía (Superintendencia de Bancos, 2019).

### **2.1.5 Las operaciones bancarias que realizan las instituciones del sistema financiero**

De conformidad con lo establecido en el artículo 194 del (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014) “las operaciones que pueden efectuar las instituciones del sistema financiero nacional, entre las cuales se anotan los bancos”, son las siguientes:

- Conceder préstamos económicos a la ciudadanía, sean prendarios, hipotecarios, de consumo, con o sin garantías.
- Conceder créditos en cuenta corriente, sean o no contratados.
- Negociación de títulos, tales como: letras de cambio, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago por parte del usuario del sistema financiero.
- Efectuar inversiones de capital de entidades financieras extranjeras.
- Compra y venta de minerales preciosos, como los diamantes, por ejemplo (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

De acuerdo con la doctrina:

Los bancos pueden recibir depósitos a la vista, a plazo, emitir obligaciones de largo plazo, actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito o de débito, realizar operaciones con divisas, emitir cheques

de viajero; efectuar pagos y transferencias de fondos con divisa, emitir giros económicos a las instituciones o cuentas que señale el usuario, entre otras (Baigún & Otros, 1999, pág. 34).

Según Ronald García algunos de los servicios bancarios que se realizan actualmente entidades financieras son también realizada en cajeros automáticos los cuales facilitan paquetes de servicios financieros, son algunos mencionados a continuación: (García, 2004, pág. 30)

- Tarjetas de Crédito.
- Dinero electrónico.
- Transferencia electrónica de fondos.

Acorde a lo indicado, los bancos pueden realizar varias operaciones económicas que, si bien coadyuvan al movimiento económico del país, sin embargo, en ciertos casos se efectúan operaciones económicas sin la autorización de sus titulares.

## **2.2.2 Los usuarios del sistema financiero nacional**

### **2.2.2.1 Definición de usuario**

De acuerdo con la doctrina se establece que es usuario financiero “todo cliente o usuario potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia financiera” (Watson, s.f.).

Se considera como usuario financiero a “aquel que se beneficie de un bien o servicio cuya característica central será la relación económica; esto es que adquiera, disfrute o utilice un bien o servicio para satisfacer sus necesidades” (Valderrama, 2017).

Según Elvia Quintana define al Usuario como, “La persona que contrata o utiliza un producto o servicio financiero (singular y plural)” (Quintana, 2000, pág. 4).

Dicho en términos simples, es usuario financiero la persona que accede por cualquier método legalmente establecido y en cualquier tiempo los servicios autorizados por la Superintendencia de Bancos a favor de una determinada institución financiera o bancaria.

En este contexto es usuario financiero, la o las personas naturales o jurídicas, del sector público o privado que tienen cuentas de ahorro o corrientes en los bancos, las personas que manejan tarjetas de crédito o de débito, las personas que solicitan a los bancos un préstamo hipotecario, prendario, de consumo, productivo; en definitiva, las personas que acceden a cualquier servicio que oferta la banca (Superintendencia de Bancos, 2019).

#### **2.2.2.2 Los derechos de los usuarios del sistema financiero de la Constitución de la República del Ecuador**

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), se indica principalmente que los usuarios del sistema financiero nacional forman parte de los grupos de atención prioritaria, conforme la norma antes indicada en tal razón, es obligación del estado proteger y precautelar sus derechos, más aún cuando el ciudadano dirige una petición o queja en contra de una institución financiera poderosa, como lo son las instituciones bancarias.

Entre los primordiales derechos de los usuarios financieros establecidos en el texto constitucional, en el artículo 52 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) constan los siguientes:

- Es indispensable que los usuarios cuenten con mecanismos que les permita reclamar y presentar sus quejas en contra de las entidades bancarias.

- La indemnización por deficiencias en la calidad del producto o servicio contratado.
- La sanción en contra de las personas naturales o jurídicas que transgreden los derechos de los usuarios y consumidores.
- Acceder a bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad.

### **2.2.2.3 El Código Orgánico Monetario y Financiero y los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional**

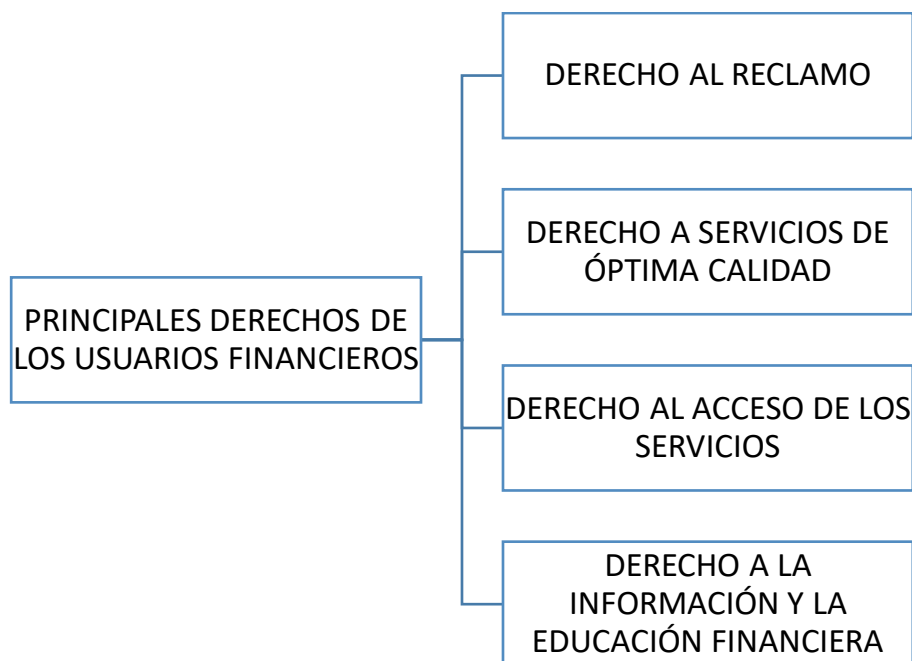
Así mismo, es preciso señalar que en normas infra constitucionales se encuentran desarrollados algunos derechos específicos de los usuarios del sistema financiero, en tal sentido la doctrina señala:

Al hablar de protección del usuario financiero tiene como base sus derechos, que a su vez pueden ser concebidos como la facultad de la persona que contrata los servicios financieros, para exigir todo aquello que la Constitución, las leyes y la junta Monetaria y Bancaria, establecen a su favor (Brunet, 2019, pág. 148).

De lo expuesto se identifica que los derechos del usuario financiero garantizan a la comunidad un equilibrio entre los usuarios de estos servicios y las entidades bancarias, los cuales tienen el propósito de resguardar los intereses de los usuarios en sus depósitos, fiducias, créditos y transferencias, frente a posibles irregularidades de las instituciones financieras. (Brunet, 2019).

Con estos antecedentes se indica que los derechos de los usuarios financieros, por un lado se encuentran establecidos en el (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014), por otra parte, cabe indicar que adicionalmente (La Junta Bancaria, 2010), órgano regulatorio del sistema financiero, mediante Resolución Nro. JB-2010-1782, expidió el (Código de los Derechos del Usuario Financiero, 2010) como parte de la adecuación de material de las normas infra constitucionales a lo previsto en la Constitución de la República del Ecuador

2008 con el objeto de evitar la vulneración de los derechos de dichos usuarios. Por lo expuesto, a continuación, se indican algunos derechos específicos de los usuarios del sistema financiero, los cuales se aprecian en el siguiente gráfico:



**Fuente:** Código de los Derechos del Usuario Financiero

**Elaborado por:** Freddy Pilamunga

a. **Derecho al reclamo.** El (Código de los Derechos del Usuario Financiero, 2010) señala lo siguiente:

El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas o prácticas abusivas o prohibidas que ejecuten las instituciones financieras y en general todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley, (artículo 15).

Al respecto, cabe indicar que este derecho de queja o reclamación tiene como base el derecho fundamental de petición que se encuentra consagrado en el artículo 66 numeral 23 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), el

cual obliga a las instituciones del sistema financiero atender las quejas y peticiones que se presenten por parte de los usuarios dentro de un plazo oportuno y de manera motivada.

En tal razón, las instituciones financieras tienen la obligación de atender en forma diligente y rápida las reclamaciones de los usuarios, en este caso ante el defensor al cliente, el cual es un funcionario que de acuerdo con lo previsto en el artículo 312 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), debe velar por los derechos de los usuarios, el cual debe ser independiente de la institución financiera; manifestando que todas las instituciones financieras deben contar con el defensor del cliente.

Sin embargo, cabe indicar que el usuario podrá presentar su reclamación directamente a la institución bancaria y en caso de que se vulneren sus derechos o que no sea atendido su reclamo por la entidad, podrá presentar también su reclamación ante la Superintendencia de Bancos, en la vía administrativa (Super Intendencia de Bancos, 2019).

#### **b. Derecho a recibir servicios de óptima calidad**

De acuerdo con la doctrina “La óptima calidad de un servicio financiero se puede evidenciar cuando el mismo cumple con las expectativas de los usuarios que han sido ofertadas por la entidad bancaria o financiera” (Bercovits, 2014, pág. 25) en este contexto, como parte de la calidad del servicio, estas entidades están obligadas a conceder los servicios de una forma rápida eficiente, con buen trato y sin ningún tipo de discriminación por ningún motivo; el usuario tiene derecho a recibir por los servicios que se pagaron en las condiciones que fueron contratados dichos servicios.

Es importante señalar que en el artículo 12.2 del (Código de los Derechos del Usuario Financiero, 2010), establece que es derecho del mismo, el rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados, lo cual tiene relación directa con esta investigación, en función a que “la autorización de la

contratación de estos servicios debe ser fundamentalmente solicitada, caso contrario, esos descuentos se tornarían ilegales” (Castro & Contreras, 2015).

### **c. Derecho al acceso a los servicios**

Así mismo, es derecho de los usuarios el acceso a los servicios que se ofertan en las instituciones financieras. Para tal efecto, pueden suscribir contratos o cualquier documentación que les permita acceder a los sistemas de ahorro de las entidades, así como a los créditos que conceden de acuerdo con la normativa y requisitos previamente establecidos.

Así pues, los usuarios tienen derecho a disponer de manera inmediata de su dinero que se encuentre bajo el resguardo de las entidades financieras. Desde otra perspectiva, se indica que se debe garantizar el acceso a los servicios de las personas históricamente excluidas y rechazadas. En este sentido las (Normas de control para las entidades del sector financiero público y privado, 2018), establecen:

La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los productos y servicios formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros. (artículo 4).

### **d. Derecho a la información y educación financiera**

En relación a este punto es importante señalar que la información financiera que se brinde a los usuarios debe ser clara, es decir, que permita al público entender su significado; así mismo debe ser completa, la cual debe incluir todas las características, condiciones, riesgos, costos relacionados con la contratación de un producto o servicio. (Superintendencia de Bancos, 2019); así mismo, la información debe señalar los costos reales de los productos y servicios

financieros tal como lo expresa nuestra Carta Magna en su artículo 52 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Desde otro punto, al hablar del derecho a la educación financiera, cabe indicar que este se encuentra establecido en el (Código de los Derechos del Usuario Financiero, 2010), en los siguientes términos:

Acceder a las instituciones y entidades afines de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que les permita a los usuarios entender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y los efectos de los productos y servicios del sistema financiero que le permita tomar decisiones informadas y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable (artículo 8).

Según Miguel Ramírez define a el derecho a la educación como: “La herramienta perfecta de desarrollo, considerado como una vía idónea para terminar con las principales diferencias que arrojan una sociedad desigual y por ende emergen diferentes problemas” (Ramírez, 2014, pág. 260).

En base de lo expuesto, la información financiera es el conjunto de datos verificables, claros que deben estar disponible para los usuarios que sirve para que los mismos pueden comprender el significado y características de los servicios o productos que va a contratar con la entidad bancaria, lo cual es fundamental a la hora de acceder a dichos servicios.

## **2.2.3 Las operaciones que se realizan en el sistema financiero**

### **2.2.3.1 Las operaciones bancarias**

De conformidad con lo establecido en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las operaciones que pueden efectuar las instituciones del sistema financiero nacional, entre las cuales se anotan los bancos, son las siguientes:



- Conceder préstamos económicos a la ciudadanía, sean prendarios, hipotecarios, de consumo, con o sin garantías.
- Conceder créditos en cuenta corriente, sean o no contratados.
- Negociación de títulos, tales como: letras de cambio, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago por parte del usuario del sistema financiero.
- Negociar títulos valores.
- Efectuar inversiones de capital de entidades financieras extranjeras.
- Compra y venta de minerales preciosos, como los diamantes, por ejemplo. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

De acuerdo con la doctrina:

Los bancos pueden recibir depósitos a la vista, a plazo, emitir obligaciones de largo plazo, actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito o de débito, realizar operaciones con divisas, emitir cheques de viajero; efectuar pagos y transferencias de fondos con divisa, emitir giros económicos a las instituciones o cuentas que señale el usuario, entre otras (Baigún & Otros, 1999, pág. 34).

Por consiguiente, se indica que los bancos y demás instituciones financieras pueden realizar muchas operaciones económicas que fortalecen el movimiento económico del país.

### **2.2.3.2 Las operaciones bancarias no autorizadas por los titulares de las cuentas bancarias**

En el sistema financiero nacional se han presentado un sin número de reclamaciones en contra de los bancos y demás instituciones financieras por

efectuar cobros indebidos a los usuarios del sistema, de manera especial por la contratación de seguros, que en realidad nunca fueron contratados o aceptados por los usuarios, sin embargo, el valor de los mismos se debita automáticamente de la cuenta del usuario.

Al respecto, en el Diario El Comercio en enero de 2019, informó que los ciudadanos presentaron quejas referentes a nuestro tema de investigación, evidencia pues, que las instituciones bancarias efectúan malas prácticas financieras, perjudicando al usuario con débitos indebidos la nota periodística señala:

**La Banca del Ecuador recibió 17730 quejas por cobros indebidos.**

Las entidades financieras devolvieron 1.8 millones de dólares hasta diciembre de 2018 por cobros no autorizados por servicios dentales, de plomería, winchas y otras coberturas (...) Aún hay quejas de los clientes del sistema financiero porque hay débitos sin autorización sin una respuesta. (Diario El Comercio, 2019, pág. 1).

El reclamo de los usuarios del sistema financiero ha ido en aumento, tal es así que en el año 2017, existieron 1371 casos de quejas presentadas por los usuarios del sistema financiero nacional (Diario El Telégrafo, 2018, pág. 1), pero como se pudo apreciar en el año 2018, aumentaron a 17730 quejas, es decir una cifra superior a 15 veces mayor, lo cual hace pensar que las instituciones financieras constantemente han irrespetado los derechos de los usuarios, en virtud de la pandemia no se han levantado datos del número de reclamaciones realizadas en el año 2020.

En este sentido, la doctrina señala lo siguiente:

Los clientes exigen que los bancos deberían llenar sus expectativas pues sus reclamos que no son manejados en el menor tiempo posible y muchas veces las respuestas no son lo que esperaban, pues en ocasiones los clientes se quejan de operaciones bancarias no

autorizadas sin que se dé respuesta oportuna y satisfactoria a dichos reclamos (Castro & Contreras, 2015, pág. 87).

Por otra parte, (Gerscovich & Anelli, 1999), señala, además:

Existen operaciones no autorizadas cuando si bien se producen operaciones financieras; estas no fueron a pedido del usuario financiero, sino más bien fue realizada sin su consentimiento, lo cual ocurre ante la contratación de servicios financieros no aceptados voluntaria o conscientemente por el usuario financiero (Gerscovich & Anelli, 1999, pág. 51).

De acuerdo con el raciocinio que realizan estos autores, hacen referencia a una realidad que se presenta en el Ecuador, en concordancia a la presente investigación, estos incidentes a veces no son resueltos de manera oportuna y en otros casos las respuestas no son debidamente motivadas, es decir se limitan a indicar al usuario que simplemente su reclamación no fue atendida favorablemente, lo cual obviamente vulnera sus derechos.

### **2.2.3.3 Análisis del artículo 247 del Código Orgánico Monetario y Financiero**

El (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014) establece lo siguiente:

Cargos por servicios financieros. Las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad ni podrán establecer cargos por servicios no financieros que no estén autorizados por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, artículo 247.

También establece el mismo cuerpo legal, en el artículo 248 inciso segundo “Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Al respecto, es importante decir que esta norma legal es a veces ignorada y no es aplicada por parte de las entidades del sistema financiero nacional; pues, descuentan directamente de las cuentas de los usuarios valores que supuestamente se entregan a una aseguradora por un servicio no solicitado, lo cual está prohibido por la norma legal antes expuesta, de allí que se produce la vulneración de los derechos de los usuarios financieros.

En tal sentido, la doctrina señala:

No es difícil constatar que las operaciones efectuadas por los bancos no obedecen siempre a la realización de una operación de crédito con el contenido jurídico que expone Rodríguez Azuero, sino que se refieren a otras posibilidades intermediadoras en las cuales no existe adquisición ni transmisión de la propiedad y en donde la mayoría de los casos, se trata de apenas de servicios que encuentran sustento jurídico, por el hecho de no ser autorizados por el titular financiero. (López & Altina, 2008, pág. 24)

Con estos antecedentes, a continuación, se anotan algunas prácticas que vulneran los derechos de los usuarios, cuando efectúan descuentos no autorizados a las cuentas bancarias, que se anotan a continuación:

- Cuando al usuario se le debita en su cuenta de ahorros o cuenta corriente cobros de seguros de vida, de tránsito, pólizas no autorizadas en sus tarjetas de débito o crédito, prestando estos servicios aseguradores ajenas a la entidad bancaria.
- Cuando al usuario se le descuenta por la expedición de una tarjeta de crédito o débito no solicitada por el usuario.
- Cuando al usuario se le descuenta por servicios ajenos al ámbito financiero.
- En el caso de que al usuario se le descuenta por la renovación de la tarjeta de débito o crédito sin informarle previamente al usuario.

- Cuando al usuario se le descuenta por servicios financieros, desconocidos por el titular de la cuenta, es decir, en el estado de cuenta del cliente, únicamente constan valores “por conceptos de servicios financieros” sin especificar en qué consisten dichos servicios.

En los casos indicados, se considera que se estaría vulnerando los derechos de los usuarios financieros por cuanto al presentar una reclamación, no existen un servicio de atención al cliente eficaz que dé solución a los reclamos, lo cual se considera perjudicial según lo establece la (Declaración, Universal de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros y Bancarios, 2005) que indica “Las entidades financieras deberán contar con un servicio de atención al cliente que permita obtener una información rápida y fiable sobre los productos financieros así como los procedimientos relativos a los mismos” (artículo 25).

#### **2.2.3.4 Los derechos de los usuarios financieros que se vulneran ante operaciones bancarias no autorizadas**

Como se evidencia en temas anteriores, se puede determinar que efectivamente el hecho de que las instituciones bancarias efectúen descuentos no autorizados por el titular vulnera los siguientes derechos de los usuarios del sistema financiero:

- **Derecho a la educación e información financiera.** Por cuanto, la institución financiera al efectuar los descuentos no autorizados, se limitó el derecho del usuario a informarse sobre el servicio que está pagando, ya que nunca fue informado de tal particular, menos aun de sus beneficios.

En tal sentido, se indica que de acuerdo con la (Declaración, Universal de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros y Bancarios, 2005) en relación al derecho a la información señala:

Se prohíben los actos de confusión y engaño. En todo caso la prestación de los servicios financieros debe ajustarse a la exigencia de buena fe y

a aquellas que garantizan la leal competencia en el mercado en el marco de la legislación nacional e internacional artículo 6.

Es decir, que la educación busca justamente que el usuario conozca información para evitar que se vulneren sus derechos.

- **Derecho a la información veraz, clara y completa de los servicios que va a contratar.** Este caso se puede presentar cuando al usuario se le informa de los beneficios de un determinado servicio y resulta que dicho servicio es diferente al contratado, en este caso, existe el descuento legal por cuanto está pagando por un servicio diferente al ofertado.
- **Derecho a elegir con libertad los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras.** Este caso, se da cuando la entidad financiera le impone el pago de un servicio no contratado, se vulnera este derecho, ya que no se le dio la oportunidad de elegir el mismo con libertad, sino que fue impuesto unilateral y arbitrariamente.
- **Derecho a acceder productos y servicios de óptima calidad.** También se vulnera este derecho, por cuanto no se puede hablar sobre si un servicio fue de óptima calidad cuando no pudo hacer uso del mismo, por cuanto, el usuario ni siquiera se enteró que contrató el servicio.

Con los descuentos no autorizados, así mismo, se vulnera el derecho a un trato adecuado y digno, en favor de los usuarios financieros. Al respecto, la (Declaración, Universal de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros y Bancarios, 2005), señala que “los usuarios tienen derecho a exigir un trato adecuado por parte de las entidades financieras en la prestación de sus servicios que tenga en cuenta su dignidad personal y la toma de consideración de sus intereses, evitando aquellas conductas que puedan alterar su descanso y vulnerar su intimidad”(artículo 7).

### **2.2.3.5 Análisis de caso**

El caso práctico, aconteció en la ciudad de Riobamba, en el cual el Banco del Austro, estaba debitando al usuario llamado Carlos Hernán López Obregón, el pago mensual del valor de 8 dólares mensuales, durante 7 años, por concepto en primer lugar de una tarjeta de crédito que nunca fue solicitada, pero si fue entregada, también le descontaban de un seguro el cual no fue solicitado, y este era debitado a través de la aseguradora denominada “GEO”.

El usuario presentó su reclamación al Banco del Austro y según narra los hechos, indica que, al presentar su reclamación vía administrativa con una carta le respondieron vía telefónica, en la que le manifestaron que la tarjeta de crédito si fue solicitada, por este servicio en el sistema constaba que el titular saco 3 veces la tarjeta de crédito por perdida, situación que nunca aconteció, sobre el seguro la entidad declaro que le remitirá a los empleados de la compañía GEO, quienes también le informaron que ese servicio si fue autorizado.

Por cuanto, el usuario nunca contrató este servicio, se acercó personalmente a las oficinas del Banco del Austro de la ciudad de Riobamba, y le supieron indicar que ellos nada tenían que ver con ese seguro y le dieron un número telefónico para que se comuniquen con la Aseguradora GEO, es así que se confirmó que este servicio, no fue otorgado por el Banco del Austro donde tenía una cuenta de ahorros, sino que estaba a cargo de una tercera institución financiera, en este caso la aseguradora GEO.

Por los motivos anteriormente expuestos, hizo una reclamación a la Superintendencia de Bancos, por los descuentos no autorizados de 8 dólares mensuales durante aproximadamente 7 años, iniciándose un proceso en la vía administrativa, el cual fue presentado a inicios de este año 2020; y, hasta la presente fecha el órgano de control no ha dado respuesta alguna.

En base de lo expuesto, se puede decir que posiblemente existen miles de casos como el expuesto anteriormente, en donde los usuarios no se dan cuenta

que, durante años o meses, las instituciones les vienen descontando por servicios no contratados, lo cual es atentatorio a sus derechos constitucionales.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la presente investigación ha sido conveniente la utilización y aplicación de métodos que han sido preseleccionados acorde a las características propias de la investigación, razón por la cual, a continuación, se presentan los siguientes métodos:

#### **3.1 Métodos**

##### **Método inductivo**

Mediante la aplicación de este método se ha pretendido realizar un análisis del problema desde un enfoque particular para seguidamente conseguir extraer conclusiones generalizadas; es decir que el estudio ha partido de los casos concretos en los cuales se han descontado a los titulares de cuentas bancarias rubros por parte de las entidades del sistema financiero nacional por servicios no autorizados para consecuentemente proyectarse hacia la infinidad de casos que existen a través de conclusiones.

##### **Método analítico**

Con la utilización del método analítico se ha logrado separar el problema a investigar en partes con la finalidad de ir fragmentándolo para realizar un análisis crítico, jurídico y a la vez doctrinario, con la intención de analizar todos los aspectos fundamentales que acarrea el presente estudio.



### **3.2 Enfoque de investigación**

En la presente investigación ha sido conveniente la aplicación de un enfoque cualitativo, debido a que se ha realizado un procedimiento sistemático para conseguir determinar las características fundamentales y más esenciales que ha demostrado el problema.

### **3.3 Tipos de investigación**

En relación con la naturaleza misma de la investigación además de las peculiaridades que ha presentado, ha sido de gran importancia la aplicación de los siguientes tipos de investigación:

#### **Bibliográfica**

En base a un análisis concentrado en el uso de documentos físicos como virtuales, tales como libros, documentos, normativa, leyes, revistas, sentencias, expedientes judiciales, artículos científicos, entre otras; se ha conseguido un estudio fundamental respecto a este trabajo investigativo, con el propósito de contar con toda la información teórica que fundamente el presente estudio.

#### **Descriptiva**

Porque se ha conseguido realizar una descripción minuciosa y detallada de los aspectos fundamentales de los casos concordantes a este estudio, complementándose el análisis a través del estudio del caso, y con los resultados se determina si existe o no una vulneración de los derechos de los usuarios financieros.

#### **De campo**

A través de la investigación de campo, se ha logrado recolectar y recabar la información requerida para la investigación, tomando en cuenta una población a la cual se ha dirigido el estudio para posteriormente realizar la aplicación de

instrumentos de recolección de la información con el objeto de obtener los resultados más apegados a la realidad referente al tema analizado.

### 3.4 Diseño de investigación

La presente investigación se halla enmarcada dentro de un esquema de diseño no experimental, debido a la naturaleza de la misma, así como también de las características que se han encontrado a lo largo del desarrollo de la investigación en cuanto al análisis realizado por el estudio presentado; de tal manera que no se ha requerido de ninguna modificación ni transformación de las variables planteadas al inicio de la investigación.

### 3.5 Población de estudio

**Cuadro No. 1**

**Población de la investigación**

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Abogados en libre ejercicio profesional.	2290
Defensor del cliente de los usuarios del sistema financiero.	1
<b>TOTAL</b>	<b>2291</b>

**FUENTE:** Población involucrada en el trabajo investigativo.

**REALIZADO POR:** Freddy Ricardo Pilamunga Tomarema.

La investigación al realizarse en el cantón Riobamba provincia de Chimborazo, ha considerado el involucramiento de los Abogados en libre ejercicio profesional que se hallan en el mismo, además de un Defensor del cliente de los usuarios del sistema financiero; de manera que la población se encuentra conformada por un total de 2291 implicados.

### 3.6 Tamaño de la Muestra:

La muestra, al constituir la parte más representativa de la población, ha sido necesaria ser delimitada con la ayuda de la aplicación de la siguiente fórmula estadística, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

Z= coeficiente con 95% de nivel de confianza = 1.96

P= % de la población que reúne características de estudio= 0.5

Q= % de la población que no reúne características de estudio= 1-P= 0.5

E= margen de error 0.07

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2290}{(0.07)^2 (2290-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 2290}{(0.0049) (2289) + 3.84 \times 0.25}$$

2198.4

$$n = \frac{2198.4}{11.2161 + 0.96}$$

$$n = \frac{2198.4}{12.18}$$

n = 180

Como se puede observar, se ha conseguido establecer y determinar la muestra en la investigación, de manera que se procede a encuestar a 180 Abogados inscritos en el Foro de Abogados del Consejo de la Judicatura de Chimborazo.

### **3.7 Técnicas de recolección y análisis de datos**

En la investigación ha sido ineludible la utilización de técnicas e instrumentos que contribuyan a la obtención de información valiosa para la misma, razón por la cual ha sido conveniente el uso de las siguientes:

**Fichaje:** es una técnica muy útil, puesto que permite la recolección de la información de una forma ordenada y sistemática en relación a la doctrina jurídica referente a nuestro tema investigado, lo que ha dado un aporte muy significativo para el desarrollo del marco teórico del presente estudio.

**Encuesta:** A través de esta técnica se ha recolectado la información del problema que se investiga con la aplicación de un formato pre elaborado conformado por preguntas de tipo cerrado de acuerdo con la temática planteada, a fin de recabar la información necesaria que sustente la investigación; en este caso particularmente se ha orientado la encuesta a los Abogados en libre ejercicio.

**Entrevista:** Suele constituir una técnica de análogo objetivo que la encuesta debido a que a través de ella se ha recabado la información de especialistas y expertos en la materia que se investiga, en este caso particular se ha realizado la encuesta a un Defensor del cliente de los usuarios del sistema financiero; se halla conformada por preguntas de tipo abiertas.

#### **Instrumentos de investigación**

- Cuestionario

- Formato de entrevista

### **3.8 Técnicas de análisis e interpretación de información**

Se ha requerido de técnicas de gran importancia como las estadísticas con el fin de obtener datos sistemáticos que han sido tabulados de forma ordenada y metódica con la intención de poder representarlos a través de cuadros y gráficos que signifiquen un fácil entendimiento. En cuanto a la interpretación de los resultados, cabe destacar que han sido indispensables técnicas de gran valor como la inducción, la síntesis y el análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Resultados**

Consecuentemente se describe, el correspondiente análisis e interpretación a cada una de las preguntas que se aplicaron a través de la encuesta, para la obtención de conclusiones.

#### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ABOGADOS AFILIADOS AL FORO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA CON SEDE EN EL CANTÓN RIOBAMBA**

##### **PREGUNTA 1**

¿Los usuarios forman parte de los grupos de atención prioritaria según la Constitución de la República del Ecuador 2008?

## Cuadro No.2

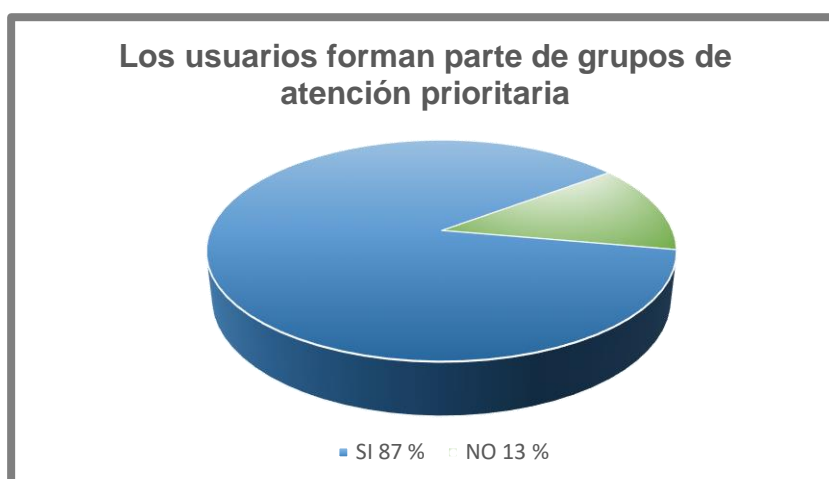
### Los usuarios forman parte de grupos de atención prioritaria

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	156	87%
No	24	13%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

## Gráfico No. 1



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** El 87% han manifestado que los usuarios forman parte de grupos de atención prioritaria, el 13% establecen que no. Es necesario indicar que lo preguntado consta en la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo Tercero, sección novena Art. 52, sin embargo, esto en la práctica diaria no se cumple debido a que entidades financieras no respetan desconocen, o ignoran este precepto constitucional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

## PREGUNTA 2

¿Es un derecho de los ciudadanos ecuatorianos acceder a bienes y servicios de óptima calidad?

### Cuadro No.3

#### Derecho a acceder a bienes y servicios de óptima calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	180	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

### Gráfico No. 2



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** De acuerdo con los juristas encuestados, el 100% de los encuestados han expuesto, que todos los ecuatorianos tienen el derecho de acceder a bienes y servicios de óptima calidad según lo establece la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) sin embargo, esto no se cumple por algunas entidades bancarias debido a que no se garantiza el buen servicio a los usuarios.

### PREGUNTA 3

¿Está usted de acuerdo en la forma cómo se encuentra regulado los derechos de los usuarios del sistema financiero?

#### Cuadro No.4

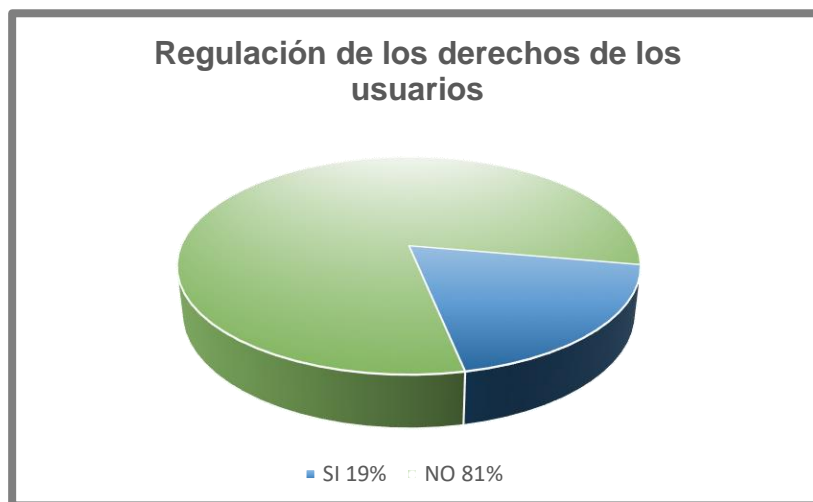
#### Regulación de los derechos de los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	19%
No	145	81%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

#### Gráfico No. 3



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** Los profesionales del Derecho encuestados, el 81% han manifestado que no se encuentran de acuerdo como están regulado los derechos de los usuarios del sistema financiero, en cambio el 19% ha manifestado que sí, debido a que claramente no se respetan las normas establecidas y no suelen ser sancionados con la celeridad las entidades que violan derechos de sus usuarios.

#### PREGUNTA 4

¿Conoce usted si las instituciones del sistema financiero nacional realizan operaciones bancarias no autorizadas por el titular de una cuenta bancaria?



### Cuadro No.5

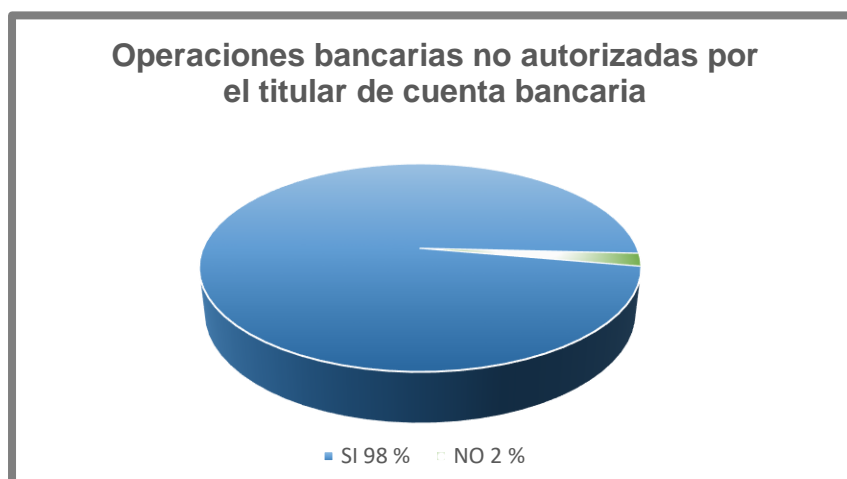
#### Operaciones bancarias no autorizadas por el titular de cuenta bancaria

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	178	98%
No	2	2%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

### Gráfico No. 4



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** De acuerdo con los profesionales que han sido encuestados, el 98% de los encuestados ha manifestado que conocen acerca de cobros indebidos que nunca autorizaron, en cambio el 2% de los encuestados han expresado que no han tenido conocimiento, sin embargo, algunos usuarios no han reclamado debido a las represalias.

### PREGUNTA 5

¿Se podrían vulnerar los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional, ante las operaciones bancarias no autorizadas?

### Cuadro No.6

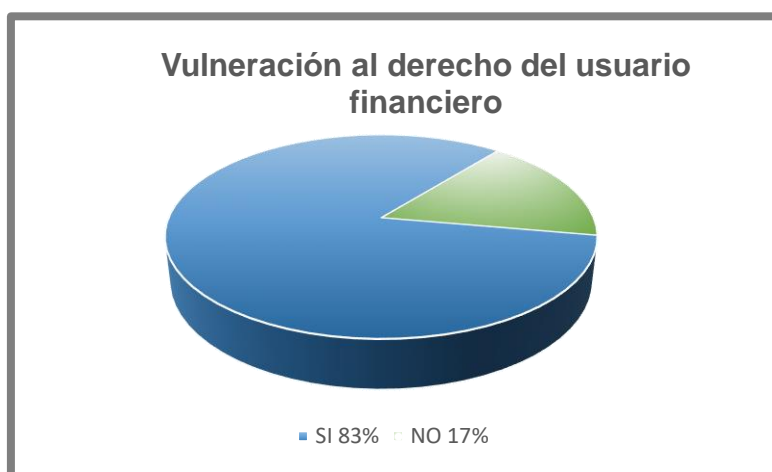
#### Vulneración al derecho del usuario financiero

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	149	83%
No	31	17%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

### Gráfico No. 5



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** De los profesionales encuestados, el 83% han declarado que sí se vulnera el derecho de los usuarios del sistema financiero cuando se realizan cobros no autorizados; mientras que el 17% de los encuestados han mencionado que no se vulnera, debiendo recordar que nuestra Constitución de la República del Ecuador 2008 establece que “todo servicio debe ser libremente elegido”, no obstante ciertas entidades financieras ignoran esta norma y realizan débitos sin consentimiento del titular.

### PREGUNTA 6

¿Conoce usted cuáles son las sanciones jurídicas que se pueden imponer a las instituciones del sistema financiero nacional que efectúan operaciones bancarias no autorizadas?

### Cuadro No.7

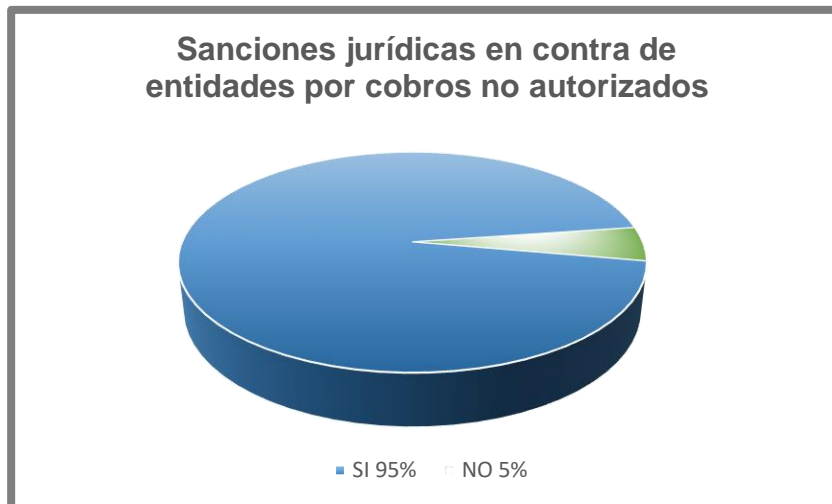
#### Sanciones jurídicas contra entidades por cobros no autorizados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	171	95%
No	9	5%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

### Gráfico No. 6



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** Del resultado obtenido de la encuesta a los profesionales, el 95% de encuestados han resuelto que desconocen las sanciones que reciben estas instituciones financieras que realizan cobros no autorizados, en cambio el 5% de encuestados aducen que sí las conocen. Cabe destacar que dificulta aún más que los usuarios denuncien este hecho a causa de que desconocen si al menos serán sancionados o no debidamente estas instituciones.

#### PREGUNTA 7

¿Existen intermediarias financieras que actúen en representación de los bancos para efectuar operaciones no autorizadas por el titular, contraviniendo lo señalado en la ley?

### Cuadro No.8

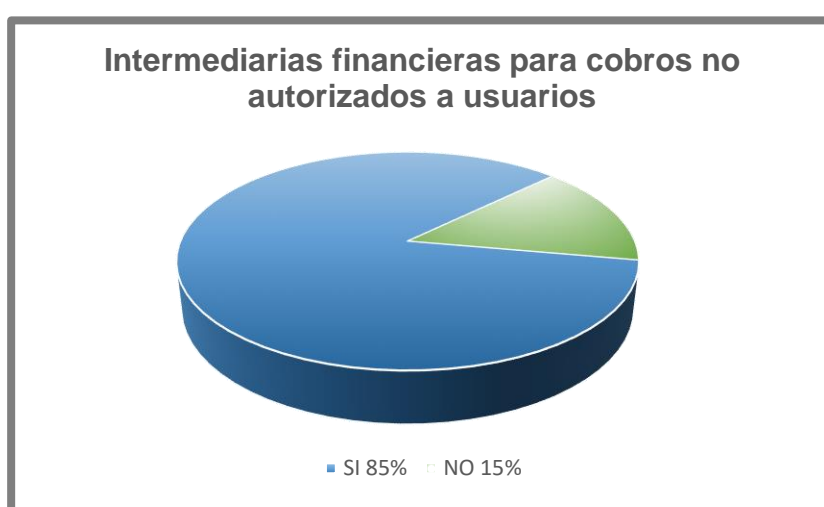
#### Intermediarias financieras para cobros no autorizados a usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	153	85%
No	27	15%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

### Gráfico No. 7



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** De los profesionales del Derecho que han sido encuestados el 85% de ellos han expuesto que, conocen de entidades intermediarias que realizan cobros no autorizados ni contratados por el usuario, mientras que el 15% de los encuestados han manifestado que no. Es importante recalcar que las aseguradoras no están reguladas por la Superintendencia de Bancos debido a que se deslindó esta regulación a otro organismo de control (Superintendencia de Bancos, 2019).

### PREGUNTA 8

¿Cómo considera usted las actuaciones de los órganos de control ante la prestación de servicios financieros no autorizados por la ciudadanía?

**Cuadro No.9**

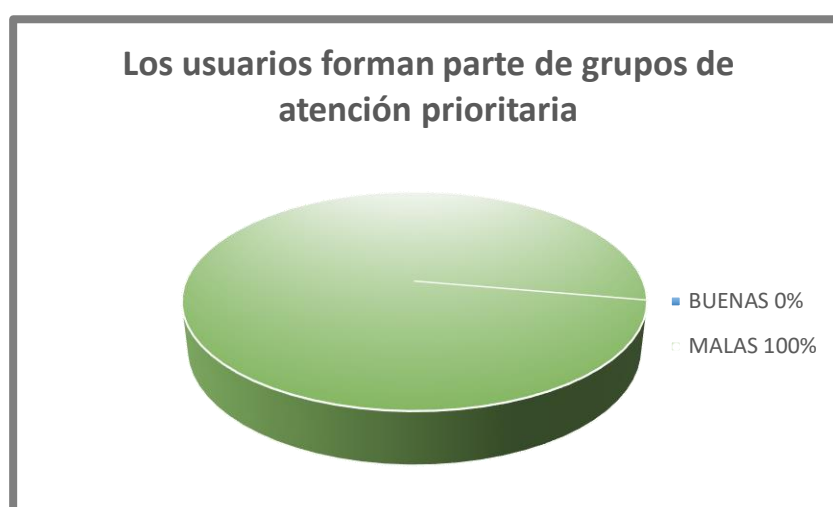
**Actuaciones de los órganos de control del Sistema Financiero**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buenas</b>	0	0%
<b>Malas</b>	180	100%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: Freddy Pilamunga

**Gráfico No. 8**



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** El 100% de profesionales del Derecho a quienes se les aplicó la encuesta han afirmado que definitivamente son deficientes las actuaciones de los órganos de control del Sistema Financiero en contra de las entidades que prestan servicios financieros, dentro de la práctica se ha evidenciado que lamentablemente el accionar de la Superintendencia de Bancos para poder controlar el servicio de las entidades bancarias, no es suficiente ya que va en aumento los incidentes analizados en este estudio.

**PREGUNTA 9**

¿En general, considera usted que los usuarios del sistema financiero acceden a servicios de óptima calidad como lo señala la Constitución de la República del Ecuador 2008?

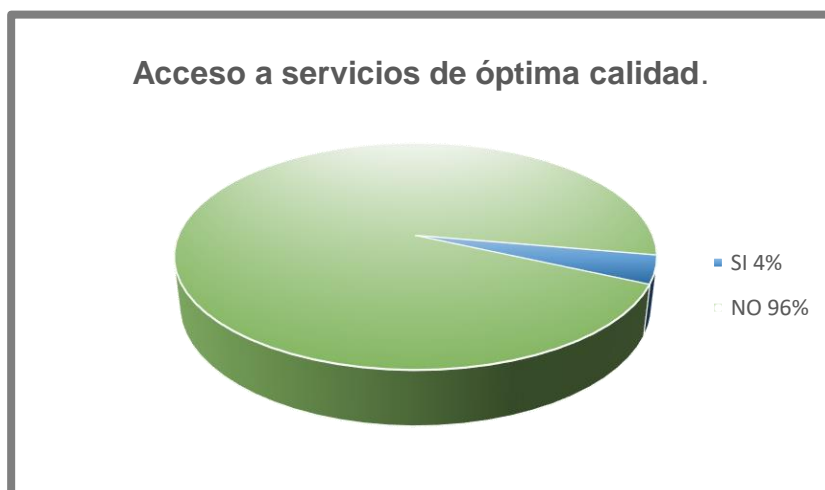
### Cuadro No.10

#### Acceso a servicios de óptima calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	4%
No	173	96%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Realizado por: Freddy Pilamunga

### Gráfico No. 9



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** Conforme a la encuesta realizada a los abogados, el 96% han calificado que los usuarios del sistema financiero no acceden a servicios de óptima calidad como lo tipifica la Constitución de la República del Ecuador 2008, en cambio el 4% de encuestados ha manifestado que sí. Realmente ha sido evidente que el sistema financiero no ha ofertado servicios de calidad y con justa razón, especialmente, cuando hacen descuentos o cobros sin su autorización, lo cual causa perjuicio al titular.

#### PREGUNTA 10

¿Ante la prestación y cobro de servicios financieros no autorizados por el titular de una cuenta, se debería sancionar severamente a las entidades que incurran en estas malas prácticas?

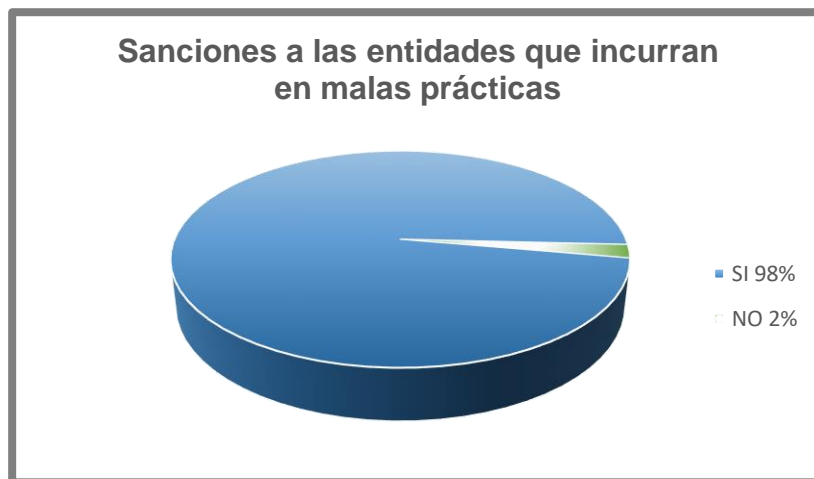
**Cuadro No.11**

**Sanciones a las entidades que incurran en malas prácticas**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	178	98%
<b>No</b>	2	2%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Realizado por: Freddy Pilamunga

**Gráfico No. 10**



Realizado por: Freddy Pilamunga

**Interpretación:** De acuerdo con el 98% de los juristas encuestados, han declarado que deberían sancionar severamente a las entidades financieras que incurran en interponer a sus clientes rubros por servicios que jamás se contrataron, mientras que solo el 2% de los encuestados han expresado que no. Es necesaria una sanción fuerte que sea adecuada para estos casos, lo que ayudaría a que no se vulnere los derechos de los ciudadanos establecidos en la (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

## **ENTREVISTA:**

Dentro de la presente investigación se ha estimado conveniente la aplicación de entrevistas a experimentados especialistas acerca de esta materia financiera. Fundamento por el que se encamina la entrevista a los defensores del cliente de la Superintendencia de Bancos con la finalidad de obtener apreciables razonamientos basados sobre estos asuntos.

### **1. ¿Conoce usted si las instituciones del sistema financiero nacional realizan operaciones bancarias no autorizadas por el titular de una cuenta bancaria?**

No, la prestación de servicios financieros por parte de las entidades controladas se enmarca en la protección de los consumidores financieros y/o beneficiarios previstos en el marco jurídico vigente y aplicable.

### **2. ¿Se podrían vulnerar los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional, ante las operaciones bancarias no autorizadas?**

Por supuesto se incumple a las sanas prácticas, normas de ética de conducta y el correcto desarrollo que las entidades financieras deben manejar en las actividades cotidianas de su ámbito.

### **3. ¿Conoce usted cuáles son las sanciones jurídicas que se pueden imponer a las instituciones del sistema financiero nacional que efectúan operaciones bancarias no autorizadas?**

La Superintendencia de Bancos es el organismo de control que regula y controla a las entidades controladas son las que ejecutarán cualquier tipo de acción de ser el caso acorde a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

### **4. ¿En general, considera usted que los usuarios del sistema financiero acceden a servicios de óptima calidad como lo señala la Constitución de la República del Ecuador 2008?**



Si, la competitividad en el sistema financiero radica en el desarrollo y acceso a productos y servicios ofrecidas por las entidades financieras y controladas con términos de excelente calidad así lo prevé el Código Orgánico Monetario y Financiero.

**5. ¿Ante la prestación y cobro de servicios financieros no autorizados por el titular de una cuenta, se debería sancionar severamente a las entidades que incurran en estas malas prácticas?**

Por supuesto se debe observar y la supervisión de la Superintendencia de Bancos ejercerá los correctivos necesarios.

#### **4.2 Discusión de resultados**

Del estudio que ha sido factible realizar, es necesario destacar que de manera reiterada el derecho de los usuarios de las entidades bancarias se ha visto vulnerado debido a que al realizarse cobros que no han sido autorizados por los titulares de sus cuentas pero que sin embargo han sido descontadas de sus cuentas personales por servicios que de ninguna forma habían autorizado, transgrediéndose los derechos de los usuarios del sistema financiero a pesar de que la Constitución de la República del Ecuador 2008 establece que todos servicio debe ser elegido de forma libre, aunque algunas entidades financieras han ignorado totalmente esta disposición constitucional al realizar los cobros indebidamente sin el consentimiento del usuario.

Además, resulta evidente que el servicio que ha ofertado el sistema financiero no ha sido de óptima calidad, por lo que la disconformidad de los usuarios ha sido muy notable al momento de verificar que en sus cuentas bancarias su saldo ha disminuido por el cobro de valores no autorizados; siendo necesario que el sistema financiero pueda tener un mayor control en relación a estos cobros no autorizados por los titulares de las cuentas, motivo por el cual se hace ineludible que se pueda sancionar estos casos en los que se vulneran directamente los derechos establecidos en nuestra Constitución de la República del Ecuador 2008.



## **Conclusiones**

- Se concluye que el artículo 247 del Código Orgánico Monetario y Financiero que prohíbe que se cobre a los usuarios servicios que no han sido prestados por la entidad, es inobservado por parte de las entidades del sistema financiero nacional al momento que efectúan descuentos por servicios que son prestados por entidades diferentes a la institución bancaria.
- Las instituciones financieras, especialmente los bancos, efectúan descuentos de valores no autorizados por los usuarios y/o clientes que, si bien no son considerables con el paso del tiempo y de los meses perjudican considerablemente a los usuarios, dándose una vulneración constante de sus derechos.
- Las entidades de control deben proteger de mejor manera los derechos de los usuarios, los cuales forman parte de los grupos de atención prioritaria, a fin de evitar que las entidades financieras les descuenten valores económicos, con el objeto de evitar abusos y malas prácticas en el sistema financiero que, de darse deberían ser sancionadas severamente por la Superintendencia de Bancos.

## **Recomendaciones.**

- En relación al débito no autorizado que realizan las entidades financieras del sector privado, éstas deberían cesar acatando a lo que establece el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 y el artículo 247 del Código Orgánico Monetario y Financiero, para lo cual es necesario que existan campañas públicas que hagan conocer los derechos de los usuarios, que bien podrían realizarse con la participación de la academia y sus carreras de Derecho.
- La Superintendencia de Bancos debería sancionar en forma drástica y severa éstas malas prácticas que se dan por parte de las instituciones financieras, a fin de proteger de mejor manera los derechos de los usuarios, en función a las normas establecidas en nuestra legislación, precautelando los derechos de los usuarios.
- Es importante que se profundicen los estudios de las malas prácticas que acontecen en el sistema financiero, lo cual poco ha sido analizado desde la academia, por lo cual se recomienda efectuar nuevas investigaciones que permitan identificar todas las malas prácticas de las instituciones financieras en contra de sus usuarios, concientizar a los mismo de sus derechos y exigir del Estado una actitud de control seria y coherente que imponga sanciones, cuando las violaciones a la normativa legal, por parte de las instituciones financieras, lo amerite.

## BIBLIOGRAFÍA

Andrade, R. (2003). *Legislación Económica del Ecuador*. Quito Ecuador: Editores Abiya-yala.

Andrango, A., & Aguirre, D. (2011). *Proyecto de Investigación Académica "Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano"*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/279504409\\_Proyecto\\_de\\_Investigacion\\_Academica\\_Preferencias\\_en\\_el\\_uso\\_de\\_productos\\_y\\_servicios\\_financieros\\_que\\_ofrecen\\_las\\_instituciones\\_del\\_Sistema\\_Financiero\\_Regulado\\_ecuatoriano](https://www.researchgate.net/publication/279504409_Proyecto_de_Investigacion_Academica_Preferencias_en_el_uso_de_productos_y_servicios_financieros_que_ofrecen_las_instituciones_del_Sistema_Financiero_Regulado_ecuatoriano)

Baigún, D., & Otros. (1999). *Derecho Bancario y Financiero Moderno*. Buenos Aires Argentina: Ad-hoc. S.R.L.

Bercovits, R. (2014). *Estudio Jurídico sobre la Protección de los Usuarios Financieros*. La Rioja España: Universidad de la Rioja.

Brunet, A. (2019). *La responsabilidad civil del banquero otorgador de crédito. Derecho bancario y financiero moderno*. Buenos Aires Argentina: Ad. hoc.

Castro, Y., & Contreras, A. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Código de los Derechos del Usuario Financiero. (2010). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/#:~:text=20.11%20C%C3%B3digo%20de%20Derechos%20de%20Competencia%20leal>.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial .

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Sistema Financiero*. Montecristi, Manabi, Ecuador: Asamblea Nacional de la República del Ecuador.

Declaración, Universal de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros y Bancarios. (Septiembre de 2005). Salamanca, New York, Estados Unidos: Fondo Monetario Internacional.

Diario El Comercio. (18 de Enero de 2019). *Quejas por cobros indebidos de la banca*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/bancos-ecuador-servicios-financiero-cobro.html>

Diario El Telégrafo. (Octubre de 2018). *Cobros indebidos*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/pedro-el-economista/1/bancos-procesos-atencion-cobros-indebidos>

Garcia, R. (2004). *Moneda, Banca y Política monetaria*. Universidad Estatal.

Gerscovich, C., & Anelli, F. (1999). *Derecho Bancario y financiero moderno principios generales, mercados, contratos, responsabilidad, insolvencia*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc.

La Junta Bancaria. (20 de Octubre de 2010). *Código de Derechos del Usuario Financiero*. Quito, Pichincha, Ecuador: RESOLUCIÓN No. JB-2010-1782 Registro Oficial Ecuador. Obtenido de Superintendencia de Bancos.

López, J., & Altina, S. (2008). *Gestión Bancaria factores claves en un entorno competitivo*. Madrid - España: McGraw-Hill.

Ministerio Coordinador de Política Económica. (2015). Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Obtenido de Ministerio Coordinador de Política Económica.

Moller, C., & Hegedahl, P. (2015). La Calidad de los Servicios. *Revista Debates*, 3.

Normas de control para las entidades del sector financiero publico y privado. (22 de Octubre de 2018). Codificación de las Normas de la SB / LIBRO UNO – Sistema Financiero. Quito, Pichincha, Ecuador: Resolucion del Registro Oficial 352 del Ecuador SB-2018-945 Expedicion 2018-09-13 Publicación 2018-10-22.

Paz, J. (1 de Marzo de 2016). Liberalizacion Financiera y Crisis de Fin de Siglo. *Boletin del The taller de Historia y economía*. Quito, Pinchincha, Ecuador: Pontificia Universidad Catolica del Ecuador.

Proyecto de Código Orgánico Monetario y Financiero. (19 de Julio de 2014). *El Telegrafo.com.ec*. Obtenido de [https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/politica/2014/INFORMECODIGOFINANCIERO.pdf?\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=8ad7eaa488370279170b0850bc3446942bf84a8e-1600129758-0-AY6tiKLlopQ7q9AkA6cr3bjmigalt21tW3Kk3V0WECAULGa77AnAvrw1faR251STO1-Zmijk6loopRsYgPNybO9ch](https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/politica/2014/INFORMECODIGOFINANCIERO.pdf?__cf_chl_jschl_tk__=8ad7eaa488370279170b0850bc3446942bf84a8e-1600129758-0-AY6tiKLlopQ7q9AkA6cr3bjmigalt21tW3Kk3V0WECAULGa77AnAvrw1faR251STO1-Zmijk6loopRsYgPNybO9ch)

Quintana, A. (2000). *Derecho de los Usuarios de la banca*. Camara de Diputados LVIII Legislatura.

Ramirez, A. (2014). *Vocabulario Judicial*. Ciudad de Mexico: Instituto de la Judicatura Federal - Escuela Judicial.

Rodriguez, S. (2002). *Contratos bancarios*. Bogota Colombia: Legis.

Superintendencia de Bancos. (2019). *Historia de la Superintendencia de Bancos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/historia-de-la-superintendencia/>

Superintendencia de Bancos. (2019). *Código de Derechos del Usuario Financiero*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/>

Valderrama, F. (2017). *Estudios del Derecho de Consumo (Ley 1480 del 2011)*. Chía, Cundinamarca, Colombia: Universidad de la Sabana.

Watson, W. (s.f.). *Formulario de Conocimiento de Cliente*. Obtenido de <https://www.willistowerswatson.com/es-CO/About-Us/consumidor-financiero#:~:text=Conforme%20a%20la%20Ley%201328,Ley%20o%20el%20Gobierno%20Nacional.>



# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE DERECHO**

**GUIA DE ENCUESTA**

ESTIMADO:

Abogado afiliado al foro del Consejo de la Judicatura con sede en el cantón Riobamba.

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información correspondiente a la temática planteada, por medio de los aportes y colaboración que usted pueda brindar.

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Lea cuidadosamente cada pregunta.
- ✓ Responda con una **X** según su criterio.
- ✓ Si tiene alguna duda pregunte al entrevistador.

**CUESTIONARIO**

1. **¿Los usuarios forman parte de los grupos de atención prioritaria según la Constitución de la República del Ecuador 2008?**

Si ( ) No ( )

2. **¿Es un derecho de los ciudadanos ecuatorianos acceder a bienes y servicios de óptima calidad?**

Si ( ) No ( )

**3. ¿Está usted de acuerdo en la forma cómo se encuentra regulado los derechos de los usuarios del sistema financiero?**

Si ( ) No ( )

**4. ¿Conoce usted si las instituciones del sistema financiero nacional realizan operaciones bancarias no autorizadas por el titular de una cuenta bancaria?**

Si ( ) No ( )

**5. ¿Se podrían vulnerar los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional, ante las operaciones bancarias no autorizadas?**

Si ( ) No ( )

**6. ¿Conoce usted cuáles son las sanciones jurídicas que se pueden imponer a las instituciones del sistema financiero nacional que efectúan operaciones bancarias no autorizadas?**

Si ( ) No ( )

**7. ¿Existen intermediarias financieras que actúen en representación de los bancos para efectuar operaciones no autorizadas por el titular, contraviniendo lo señalado en la ley?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿Cómo considera usted las actuaciones de los órganos de control ante la prestación de servicios financieros no autorizados por la ciudadanía?**

Bueno ( ) Malo ( )

**9. ¿En general, considera usted que los usuarios del sistema financiero acceden a servicios de óptima calidad como lo señala la Constitución de la República del Ecuador 2008?**

Si ( ) No ( )

**10. ¿Ante la prestación y cobro de servicios financieros no autorizados por el titular de una cuenta, se debería sancionar severamente a las entidades que incurran en estas malas prácticas?**

Si ( ) No ( )

**Gracias por su colaboración.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE DERECHO**

**GUIA DE ENTREVISTA AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.**

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información correspondiente a la temática planteada, por medio de los aportes y colaboración que usted pueda brindar.

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Lea cuidadosamente cada pregunta.
- ✓ Responda según su criterio.
- ✓ Si tiene alguna duda pregunte al entrevistador.

**CUESTIONARIO**

- 1. ¿Conoce usted si las instituciones del sistema financiero nacional realizan operaciones bancarias no autorizadas por el titular de una cuenta bancaria?**

---

---

---

- 2. ¿Se podrían vulnerar los derechos de los usuarios del sistema financiero nacional, ante las operaciones bancarias no autorizadas?**

---

---

---

- 3. ¿Conoce usted cuáles son las sanciones jurídicas que se pueden imponer a las instituciones del sistema financiero nacional que efectúan operaciones bancarias no autorizadas?**

---

---

---

- 4. ¿Considera usted que los usuarios del sistema financiero acceden a servicios de óptima calidad como lo señala la Constitución de la República del Ecuador 2008?**

---

---

---

- 5. ¿Ante la prestación y cobro de servicios financieros no autorizados por el titular de una cuenta, cómo se debería sancionar a las entidades que incurran en estas malas prácticas?**

---

---

---

**Gracias por su colaboración.**