

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO III.- CÓDIGO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

SECCIÓN I.- PRINCIPIOS GENERALES

PARÁGRAFO I.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

Para los propósitos de este código, los términos jurídicos, contenidos en su texto, deberán entenderse de conformidad al glosario que consta en el artículo final.

PARÁGRAFO II.- LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 2.- Se consagra la libertad e igualdad de acceso de los usuarios financieros, nacionales o extranjeros, a los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, de conformidad con el Código Orgánico Monetario y Financiero, la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las políticas de cada entidad, que deben estar acorde al marco jurídico vigente.

Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos en su normativa interna no podrán contener disposiciones discriminatorias que limiten el derecho del acceso a los servicios financieros a los ciudadanos extranjeros por la sola condición de migrantes o refugiados.

PARÁGRAFO III.- PROHIBICIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

ARTÍCULO 3.- La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas, a fin de garantizar una competencia leal, en el marco de la legislación nacional. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre entidades financieras, y las

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

prácticas concertadas que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear la competencia leal.

PARÁGRAFO IV.- IRRENUNCIABILIDAD

ARTÍCULO 4.- Los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado contenidos en este código son irrenunciables al ser considerados los servicios financieros de orden público, interés social y de observancia en todo el país. Toda estipulación en contrario se considerará nula.

PARÁGRAFO V.- TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

ARTÍCULO 5.- Los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado sobre los productos y servicios financieros que oferten las entidades financieras, de conformidad con la ley y las sanas prácticas, serán tutelados, en primera instancia, por el defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado, y por la Superintendencia de Bancos, y para ello podrá actuar de oficio o a petición de parte de acuerdo a lo mandado expresamente por la Constitución y las leyes aplicables, sin perjuicio de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.

No obstante, toda autoridad pública en aplicación de sus competencias y de conformidad con la ley, protegerá los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.

PARÁGRAFO VI.- PRINCIPIO DE LA BUENA FE

ARTÍCULO 6.- Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

SECCIÓN II.- DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 7.- De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y sin perjuicio de otros derechos que consten en otros instrumentos nacionales e internacionales, los usuarios de los sectores financieros público y privado tendrán los derechos que se señalan en los artículos siguientes.

PARÁGRAFO I.- DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 8.- Acceder a través de las entidades de los sectores financieros público y privado y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios de los sectores financieros público y privado, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

PARÁGRAFO II.- DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 9.- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las entidades de los sectores financieros público y privado, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

- a. La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera;
- b. Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;
- c. Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la entidad a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;

- d. Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;
- e. Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;
- f. Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,
- g. Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

PARÁGRAFO III.- DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 10.- Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

PARÁGRAFO IV.- DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 11.- El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

- a. Celebrar contratos y aceptar servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos.

Tanto los usuarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los servicios ofrecidos. Las entidades de los sectores financieros público y privado conservarán dichos contratos por un período no menor de diez (10) años, conforme lo dispone el artículo 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

En el caso de servicios financieros ofertados vía telefónica, éstos serán aceptados por los clientes a través del respectivo contrato o aceptación a través de medios o canales electrónicos;

- b. Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas;
- c. Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas; y,
- d. Disponer de su dinero entregado a las entidades financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

PARÁGRAFO V.- DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD

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

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- a. Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;
- b. Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;
- c. Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;
- d. Obtener oportunamente de las entidades financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;
- e. Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,
- f. Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

PARÁGRAFO VI.- DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

ARTÍCULO 13.- El usuario tendrá derecho a:

- a. Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;
- b. Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto; y,
- c. Conocer si en las bases de datos de las entidades de los sectores financieros público y privado existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

PARÁGRAFO VII.- DERECHO A PROTECCIÓN

ARTÍCULO 14.- El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos o de otras

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- a. Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- b. Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la entidad de los sectores financieros público y privado, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;
- c. Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las entidades financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;
- d. Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las entidades financieras respeten las normas relativas al sigilo y reserva;
- e. Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;
- f. Demandar protección cuando las entidades financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
- g. Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;
- h. Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,
- i. Demandar la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.

SECCIÓN III.- DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

PARÁGRAFO I.- DERECHO A RECLAMO

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

ARTÍCULO 15.- El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las entidades financieras; y en general de 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. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

ARTÍCULO 16.- El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la entidad financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

ARTÍCULO 17.- El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las entidades financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la entidades financieras ante la que han presentado sus reclamaciones.

Sin embargo, cuando el reclamo haya sido sometido a conocimiento y resolución de la justicia ordinaria por parte de los usuarios de los sectores financieros público y privado, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolo, en atención al principio de independencia de la Función Judicial, consagrado en el numeral 1 del artículo 168 de la Constitución de la República, que concuerda con el artículo 8 del Código Orgánico de la Función Judicial; no obstante, los reclamos que, paralelamente, se encuentren en conocimiento de la justicia ordinaria en materia penal, serán conocidos y resueltos por la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de su competencia.

PARÁGRAFO II.- DE LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 18.- La Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.

ARTÍCULO 19.- Los reclamos que se presentaren ante la Superintendencia de Bancos por parte de los usuarios de los sectores financieros público y privado, se tramitarán de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- De conformidad con el artículo 1 del presente código, los términos utilizados deberán entenderse de la siguiente manera:

- a. **Actuación fraudulenta.-** Acto que incumple el derecho cuyo sentido es la obtención de un resultado contrario al conjunto del orden jurídico alcanzado

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- a través de la puntual inobservancia de lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- b. **Actuación indebida.**- Acto que adolece de falta de buena fe, que lo despoja de carácter legal;
 - c. **Actuación negligente.**- Acto que adolece de la omisión del debido proceso legal por parte de la institución o autoridad;
 - d. **Asociaciones de usuarios.**- Grupos organizados de usuarios del sistema financiero que reconocidos por la ley buscan proteger y defender sus derechos;
 - e. **Buena fe.**- Es la conciencia de haberse adquirido el dominio de un producto o servicio financiero por medios legítimos, exentos de fraude y cualquier otro vicio;
 - f. **Caso fortuito.**- Es aquel evento legal que, a pesar de que se pudo prever, no se podía evitar;
 - g. **Cláusulas prohibidas.**- Son aquellas disposiciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos del usuario;
 - h. **Cláusulas abusivas.**- Son aquellas que se incluyen en los contratos y es contrario al principio de buena fe y al justo equilibrio entre usuarios y entidades de los sectores financieros público y privado, y no ha sido negociada individualmente entre las dos partes;
 - i. **Coacción.**- Cuando se obliga a un usuario financiero mediante procedimientos ilegítimos a adoptar determinado comportamiento contra su voluntad;
 - j. **Cobro no devengado.**- Todos aquellos cobros que la entidad financiera hiciera sobre productos, servicios e intereses aún no entregados en su totalidad;
 - k. **Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.**- Es un instrumento normativo que establece los principios y reglas que rigen el cumplimiento y protección de los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado;
 - l. **Competencia leal.**- Cuando la competencia entre entidades financieras consideran los principios de: buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas;

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- m. **Condición.**- Calidad de estado en virtud de la cual los individuos tienen diferentes derechos y obligaciones; es decir, los diversos patrimonios jurídicos y varias capacidades de obrar;
- n. **Confianza.**- Seguridad o esperanza en firme que un usuario financiero tiene sobre otro usuario, entidad, autoridad o hecho;
- o. **Contratación electrónica.**- Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más mensajes de datos;
- p. **Contrato bancario.**- Es el documento convencional en el cual se acuerda la prestación de los servicios bancarios;
- q. **Contrato de adhesión.**- Es aquel contrato cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de los productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlo, haya discutido su contenido;
- r. **Costo.**- El importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagados, o bien el valor razonable de la contraprestación entregada para comprar un activo en el momento de su adquisición o construcción o, cuando sea aplicable, el importe atribuido a ese activo cuando se lo reconozca inicialmente de acuerdo con los requerimientos específicos de otras normas;
- s. **Costo fiscal real.**- Son todos los pagos que el usuario financiero tenga que realizar por disposición legal a favor del Estado;
- t. **Datos personales.**- Son aquellos datos o información de carácter personal o íntimo que son materia de protección;
- u. **Defensor del cliente.**- Es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos, y tiene como función receptor los reclamos y defender los derechos de los usuarios de los sectores financieros público y privado.
- v. **Derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.**- Son derechos a que los servicios y productos de los sectores financieros público y privado se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costes adecuados; así como todas las garantías establecidas en el presente código y en el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- w. **Derecho Irrenunciable.**- Es todo derecho que no se puede dejar de poseer. derechos del usuario de los sectores financieros público y privado a los que se refiere el presente código, prohibidos de renunciar; y cuya renuncia, aunque se haya producido de manera expresa, se entenderá nula;

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- x. **Deudor principal**- Es la persona (natural o legal) que tiene el deber jurídico de realizar a favor de otro (acreedor) una determinada prestación, al estar directamente vinculada con el contrato suscrito;
- y. **Deudor solidario**.- Es aquel deudor que puede ser compelido indistintamente y por el total, a cancelar la prestación contraída;
- z. **Educación financiera**.- Comprende los distintos niveles instrumentados por las instituciones competentes que le permitan al usuario financiero comprender el alcance y los efectos de los productos y servicios financieros, tomar decisiones informadas y defender sus derechos;
- aa. **Error**.- Equivocación, yerro, desacierto, concepto equivocado, juicio equivocado e inexacto;
- bb. **Fuerza mayor**.- Es el evento legal que ni pudo ser previsto ni, de haberlo sido, podría haberse evitado;
- cc. **Fuerza vinculante**.- Es toda publicidad o información que se convierte en prueba y sustento de las condiciones ofrecidas para la suscripción de un contrato;
- dd. **Garantía personal**.- La garantía personal es una forma de contrato por el que una persona física o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra persona;
- ee. **Garantía solidaria**.- Es la garantía que otorgan los miembros de un conjunto de personas previamente constituidas en un grupo de prestatarios, mediante la cual todos y cada uno de ellos se comprometen a cumplir las obligaciones de cualquiera de los miembros en caso de no pago;
- ff. **Garantía quirografaria**.- Garantía de la sola firma del prestatario;
- gg. **Garantía prendaria**.- Garantía que se establece mediante determinados bienes muebles que quedan afectados al cumplimiento del acreditado;
- hh. **Garantía hipotecaria**.- Es un derecho real que recae únicamente sobre bienes inmuebles, es solemne, es extendido en escritura pública y nace con la inscripción del título en el registro respectivo;
- ii. **Gastos**.- Todo pago no recuperable y no pagadero realizado; puede ser con contraprestación o sin ella y para fines corrientes, de capital y de inversión;
- jj. **Entidad de los sectores financieros público y privado**.- Todas las entidades de los sectores financieros público y privado controladas por la Superintendencia de Bancos;

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- kk. Ley.-** Para los fines de este código de derechos son las distintas leyes aplicables donde se reconocen, regulan los derechos, garantías y acciones de los usuarios de los sectores financieros público y privado;
- ll. Libre consentimiento.-** Solemnidad sustancial para la celebración de contratos o ejecución de actos. Se refiere a que las partes discuten y convienen libremente el origen y contenido de las obligaciones que van a derivar de un contrato;
- mm. Medidas de seguridad.-** Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garanticen los productos, servicios e información;
- nn. Mejores prácticas.-** Es el conjunto coherente de acciones que han rendido un buen o excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que en contextos similares rindan similares resultados. Se entiende también como mejores soluciones, mejores métodos, procedimientos más adecuados o prácticas recomendadas;
- oo. Obligado directo.-** Usuario de productos y servicios financieros que tiene una relación contractual con la entidad financiera;
- pp. Obligado indirecto.-** Usuario, quien se obliga por cuenta del obligado principal con una entidad de los sectores financieros público y privado cuando éste no pueda cumplir con su obligación;
- qq. Operación adecuada.-** Operación que resulta apropiada, conveniente y que se ajusta a las sanas prácticas financieras;
- rr. Petición.-** Todos los requerimientos que los usuarios de los sectores financieros público y privado realizan a las entidades competentes;
- ss. Productos financieros.-** Son todos aquellos autorizados por la ley para que sean ofrecidos por las entidades financieras;
- tt. Protección.-** Amparo y defensa de los derechos del usuario financiero;
- uu. Queja.-** Expresión de insatisfacción presentada ante la Superintendencia de Bancos, con respecto a una disconformidad relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por una entidad financiera;
- vv. Reclamo.-** Es una comunicación escrita recibida en la Superintendencia de Bancos mediante la cual un usuario de los sectores financieros público y privado solicita revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad financiera controlada, basados en el

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros;

- ww. Recurso de apelación.-** Es el recurso que puede ser interpuesto por el usuario y el cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado sobre los actos administrativos que produzcan efectos jurídicos expedidos por cualquier órgano de la Superintendencia de Bancos, en el plazo de diez (10) días contados desde la fecha de notificación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero;
- xx. Riesgo operativo.-** Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo cuyos factores incluyen: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos;
- yy. Sanas prácticas.-** Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un sano desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalece la generación de satisfacción en el usuario de los sectores financieros público y privado;
- zz. Seguro de garantía de depósitos.-** Es un fondo creado que tiene por objeto proteger los depósitos a la vista o a plazo fijo, efectuados por personas naturales o jurídicas en las entidades financieras privadas, bajo la forma de cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas, de acuerdo con las normas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
- aaa. Servicio de atención al usuario.-** Mecanismo administrativo de solución de consultas, reclamos y quejas;
- bbb. Servicios financieros o bancarios.-** Son los ofrecidos por una entidad de financiera en el marco de lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- ccc. Sigilo y Reserva.-** Confidencialidad en la entrega de información que las entidades de los sectores financieros público y privado y sus funcionarios y empleados deben mantener sobre los depósitos y demás captaciones que se reciban;
- ddd. Sistemas de ahorro.-** Conjunto de mecanismos de captación de recursos por parte de las entidades financieras;
- eee. Tasa de interés efectiva.-** Es la tasa de interés para operaciones activas de crédito, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad aplica al cliente;

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- fff. Transparencia.-** Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las autoridades y entidades de los sectores financieros público y privado que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público;
- ggg. Uso racional.-** Capacidad del usuario financiero de ser consciente sobre las causas y efectos directos e indirectos sobre los usos que hace a los productos y servicios financieros;
- hhh. Uso responsable.-** Capacidad del usuario financiero para pensar, evaluar y actuar a través de la razón de acuerdo a los principios de buena fe y sanas prácticas financieras, en el uso de los productos y servicios financieros.
- iii. Usuario del sistema financiero.-** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las entidades de los sectores financieros público y privado, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.
- SEGUNDA.-** Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.