



Circular Nro. SB-IG-2016-0038-C

Quito D.M., 22 de marzo de 2016

**Asunto:** Derechos del usuario financiero

Sector Financiero Público y Privado

Señor representante legal:

Los artículos 9, 10 y 12 del capítulo III, título XIV, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, vigente de acuerdo a la primera disposición transitoria del Código Orgánico Monetario y Financiero, en relación a los derechos de los usuarios financieros, establecen textualmente lo siguiente:

**“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 instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados (...)*

**ARTÍCULO 10.-** *Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero 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 sanas prácticas.*

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

**12.1** *Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;*

**12.2** *Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;*

**12.3** *Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero (...)*”

Al amparo de la normativa transcrita, se recuerda a su representada que, los productos y servicios que ofrezca la entidad deberán ser contratados con plena libertad por parte del usuario financiero, el cual no podrá ser obligado ni inducido en ninguna forma a contratar aquellos que no han sido solicitados o requeridos, ni sus tarifas asociadas.

En este sentido, se prohíbe a su representada utilizar a través de mensajes al celular, pantallas de cajero, servicio de internet, correo electrónico o cualquier otro canal no presencial, mensajes que confundan al usuario financiero o que no le permitan continuar con sus transacciones de la forma habitual.

Para el efecto, en los mensajes en los cuales se pregunte al usuario financiero el acceso a un determinado producto o servicio tarifado se deberá hacer constar claramente las opciones SI o NO, en lugar de las palabras aceptar, continuar o cancelar, de tal manera que sea el usuario financiero quien tome la decisión.

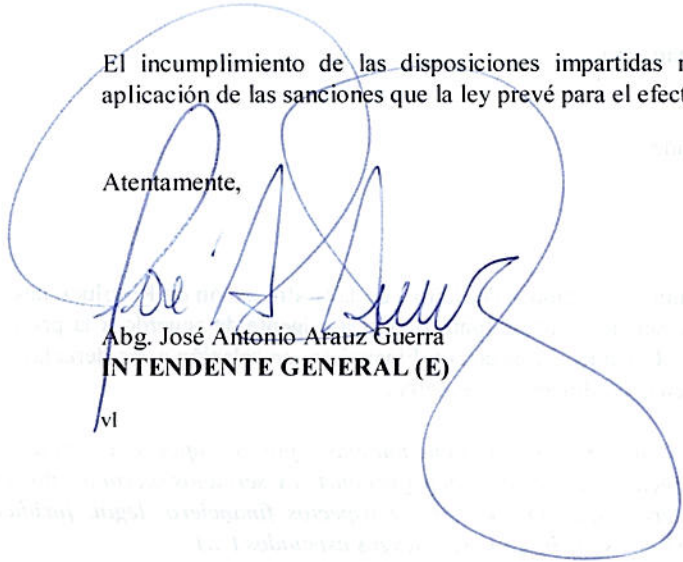


**Circular Nro. SB-IG-2016-0038-C**

**Quito D.M., 22 de marzo de 2016**

El incumplimiento de las disposiciones impartidas mediante la presente circular implicará la aplicación de las sanciones que la ley prevé para el efecto.

Atentamente,



Abg. José Antonio Arauz Guerra  
**INTENDENTE GENERAL (E)**

vi