

Boletín de prensa
Quito, 30 de octubre de 2018

Instituciones financieras tienen 30 días para comprobar los reclamos sobre débitos a clientes

La obligación de devolver a los clientes, socios y usuarios los cobros indebidos a través de las instituciones del sistema financiero fue determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Desde el 26 de octubre de 2018 rige la Resolución 463 que establece que las entidades financieras tienen un plazo de 30 días para comprobar la existencia de los documentos o pruebas de las autorizaciones de débito, en los casos de reclamo.

Cuando no existan tales autorizaciones, las entidades financieras procederán a realizar las devoluciones sobre el monto del reclamo, más los intereses causados, calculados desde la fecha en la que ocurrieron los débitos o cargos objeto del reclamo hasta la fecha de devolución total, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago.

Para facilitar los reclamos de los clientes, socios o usuarios, las instituciones financieras deberán habilitar todos los canales físicos o tecnológicos que estos requieran, incluyendo líneas telefónicas específicas, accesos a las páginas web o las indicaciones en los estados de cuenta. Para cumplir, las entidades tienen 30 días de plazo.

La Regulación añade que, si un servicio no financiero conlleva débito o cargo financiero, este podrá ejecutarse siempre y cuando el cliente, socio o usuario de la institución financiera reciba una explicación clara y completa del servicio ofrecido, que indique el precio, periodicidad y forma de pago.

El presidente de la Junta, el ministro de Economía y Finanzas, Richard Martínez lo explica: “Debe existir la confirmación de que el cliente entendió y está de acuerdo con el servicio ofrecido. Así, cuando un proveedor no financiero llame por teléfono a un cliente a ofrecer su servicio, no podrá tomar el nombre de la entidad bancaria para ese propósito. Desde ahora, el proveedor del servicio deberá identificar, especificando que es este quien lo ofrece, y solo podrá referirse a la institución financiera cuando el cliente haya aceptado el servicio y definido el medio de pago”.

La Resolución, en su articulado, emite las directrices sobre la prohibición para promocionar y comercializar servicios no financieros no autorizados. En el Art. 2, señala que esto es responsabilidad de los prestadores de dichos servicios y que las entidades financieras no pueden promocionar ni comercializar, por ningún medio, servicio alguno que no esté contemplado en el Código Orgánico Monetario y Financiero; o, que no haya sido aprobado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Además, aclara que no se considera comercialización y promoción el envío de publicaciones, información o insertos publicitarios en estados de cuenta o en otros canales de atención, siempre que dichas publicaciones, información o insertos contengan una declaración expresa de que los mismos no son ofrecidos por la entidad financiera. “Esto se lo hace con el ánimo de no impedir que los clientes puedan recibir información útil como promociones en restaurantes, hospedajes, viajes, etc.”, añade Martínez.

Otro aspecto que incorpora la Resolución es la prohibición para que las entidades del sistema financiero entreguen, sin la autorización expresa del cliente, socio o usuario, su información personal a cualquier persona natural o jurídica de derecho público o privado y a las empresas encargadas de brindar el servicio de telemercadeo.