



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

EL ERROR EN LA LIQUIDACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y SU
AFECTACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE RIESGO DEL DEUDOR

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de Abogada de los Tribunales y Juzgados de la
República

Profesor Guía

Dr. Roberto Santiago Lara Narváez

Autora

Nancy Carolina Fabara Verdezoto

Año

2016

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema y tomando en cuenta la Guía de Trabajo de Titulación correspondiente.”

Roberto Santiago Lara Narváez

Doctor en Jurisprudencia

CI.:1715957799

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Nancy Carolina Fabara Verdezoto

CI.:1726360561

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de las Américas, y un especial reconocimiento a todos y cada uno de mis maestros que con su labor y esmero me han transmitido sus conocimientos y de manera especial a mi tutor doctor Roberto Lara por su capacidad de dirección y por sus valiosos conocimientos impartidos.

DEDICATORIA

Con mucho amor les dedico este trabajo a mis padres y hermana, quienes han sido testigos del sacrificio y esfuerzo diarios

RESUMEN

Uno de los productos financieros más importantes que ofrecen los intermediarios financieros es el crédito. Éste permite tanto a las personas naturales como jurídicas acceder a los recursos crediticios para realizar proyectos productivos o adquirir bienes y servicios para el consumo, por lo que se constituye en uno de los ejes de la intermediación financiera.

En algunas ocasiones existen divergencias entre lo establecido en las condiciones del crédito otorgado y la liquidación de la operación crediticia. El Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero, contempla la posibilidad de que el usuario pueda hacer un reclamo ante la entidad financiera, el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos, cuando considere que han sido afectados sus intereses.

Estos reclamos tienen relación directa con el desmejoramiento de la calificación de riesgo reportada al sistema centralizado de información crediticia, puesto que el tiempo que tome la atención y resolución del reclamo, la obligación bancaria sigue siendo exigible, los días de morosidad de la obligación siguen transcurriendo y los intereses por mora también siguen acumulándose, a pesar de que existen plazos máximos establecidos para la resolución de los reclamos. Con estos antecedentes es posible indicar que el problema jurídico es conocer si efectivamente el error en la liquidación de la tarjeta de crédito, reflejada a través del estado de cuenta, genera una afectación a la calificación de riesgo del deudor, con las consiguientes restricciones al acceso al crédito y a otros productos bancarios.

ABSTRACT

One of the most important financial products offered by retailers is credit. It allows every natural and legal person to access credit resources for carrying out their productive projects, as well as for acquiring goods and services. For this reason, it is a main axis for financial intervention.

Sometimes, a disagreement may exist between the terms of the credit given and its final payment. The rights of the Financial Consumer convey the possibility that the consumer can make a claim to the financial entity, the financial service ombudsman or to the Superintendency of Banks, if there is any evidence of economic damages.

All these claims are directly linked to the credit risk rating that is reported to the credit information center. Meanwhile, during the entire time since the claim was initiated until its resolution, the bill is enforceable by the bank. Additionally, the days of financial obligation which are overdue keep accumulating with its corresponding interest, even though there are established deadlines for the resolution of claims. With this previous information, it is possible to state that the financial legal problem is based on identifying if the error in the credit card statement affects the credit rating of the financial consumer.

ÍNDICE

Introducción	1
1. CAPÍTULO I. EL CRÉDITO	4
1.1 Intermediación Financiera	4
1.2 Operaciones de Crédito	9
1.3 Contrato de crédito.....	12
1.4 Tipos de Crédito	13
1.5 Tarjeta de crédito.....	15
1.6 Liquidación.....	20
1.7 Errores en la liquidación de la tarjeta de crédito	23
1.8 Servicios no autorizados dentro de la tarjeta de crédito	25
2. CAPITULO II. EL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO	31
2.1 Derechos de los usuarios financieros.....	31
2.1.1 Derecho de información.....	33
2.1.2 Derecho de impugnación	37
2.1.3 Proceso de impugnación	39
2.1.4 Reclamaciones escritas	42
2.2 Culpa	44
2.3 La mora.....	45
3. CAPÍTULO III. LA AFECTACIÓN AL USUARIO FINANCIERO	48
3.1 Registro de Datos Crediticios	48
3.2 Burós de crédito.....	50
3.3. Calificación Bancaria.....	51
3.4 Central de Riesgos.....	54

4. CAPITULO IV. EL ERROR EN LA LIQUIDACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y SU AFECTACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE RIESGO DEL DEUDOR.....	57
4.1 El problema dentro de la liquidación de la tarjeta de crédito ..	57
4.1.1 El nivel de la investigación.....	59
4.1.2 Métodos de Investigación	59
4.2. Datos del problema.....	60
4.3 Presentación de casos de reclamos de usuarios financieros .	70
4.4 Solución al Problema.....	75
5. CAPITULO V. Conclusiones y Recomendaciones.....	78
5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Reclamos presentados por los usuarios financieros ante la Superintendencia de Bancos, Año 2015	61
Figura 2. Principales motivos de reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos, Oficina de Quito, Año 2015	62
Figura 3. Principales motivos de reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos, Oficina de Guayaquil, Año 2015.....	63
Figura 4. Reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos relacionados con Tarjeta de Crédito, Año 2015	64
Figura 5. Reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos relacionados con Tarjeta de Crédito, por oficina, Año 2015.....	65
Figura 6. Número de reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos , Año 2015	66
Figura 7. Reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos, Año 2015.....	67
Figura 8. Reclamos Recibidos 2015 Motivo: Central de Riesgo	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calificación de los créditos de consumo.....	52
Tabla 2. Número de reclamos recibidos 2015.....	68

Introducción

El concepto de transparencia de mercado, tuvo sus inicios en el sistema financiero ecuatoriano a partir del año 2008. Sin embargo, es en el año 2010 que se promulga el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero en el marco de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria. En este cuerpo normativo se destacan las obligaciones y derechos de los usuarios y las instituciones financieras en cuanto se refiere al uso y contratación de productos y servicios que son ofertados por éstas últimas.

Entre estos derechos se encuentra el derecho de impugnación, por lo tanto cuando el usuario del sistema financiero no está de acuerdo con la liquidación de la tarjeta de crédito o considera que se está afectando a sus derechos puede realizar un reclamo en la propia entidad financiera. En caso de no satisfacer las explicaciones recibidas, el usuario financiero puede acudir al Defensor del Cliente, a la Superintendencia de Bancos; y, finalmente a la justicia ordinaria, ésta última instancia no se considera para el presente trabajo. El proceso de resolución ante el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos puede durar meses, durante los cuales la morosidad de la obligación bancaria siguen transcurriendo, situación que podría afectar a la calificación de riesgo del deudor, lo que a su vez tendría repercusión en el acceso a productos y servicios financieros en otras entidades.

La investigación tiene como objetivo general determinar cómo el error en la liquidación de la tarjeta de crédito afecta a la calificación de riesgo del deudor. Para cumplir con el objetivo general se debe cumplir con los siguientes objetivos específicos como son el establecer el significado del error en la liquidación de la tarjeta de crédito y las causas que originan la existencia del mismo. Además de estudiar la normativa de la Superintendencia de Bancos respecto a la calificación de riesgo del deudor y su relación con el número de días de atraso en el pago de una operación crediticia. Para finalmente

determinar si existe una relación entre el reclamo por el error en la liquidación de la tarjeta de crédito y el deterioro en la calificación de riesgo del deudor.

Por tanto, la investigación se desarrollará en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda los aspectos teóricos del problema a ser analizado, sirve para establecer el contexto y la importancia del tema propuesto, por lo que aquí se establece en qué consiste la intermediación financiera, operación de crédito, tarjeta de crédito y los errores que surgen dentro de la liquidación.

El segundo capítulo contemplará los derechos del usuario financiero como son la información e impugnación. También se establece qué es la mora, cuándo se aplica y en caso de error quién debería asumir la responsabilidad.

El tercer capítulo versa sobre la calificación de crédito, la central de riesgos y los usuarios que se encuentran en ella. Adicionalmente, se señala quiénes son los organismos de control de estas instituciones.

En el cuarto capítulo se considera el problema, motivo de análisis, así como la forma de mitigarlo.

El modelo de investigación para el presente trabajo será bibliográfica-documental, puesto que se utilizarán documentos como leyes, reglamentos, códigos y libros con el fin de explicar los diferentes conceptos que giran alrededor de las operaciones de crédito y los derechos de los usuarios financieros, para establecer una relación entre el error en la liquidación de la tarjeta de crédito y la calificación de riesgo del deudor.

El enfoque de la investigación será cualitativo, ya que se analizará la problemática relacionada con el deterioro de la calificación en la central de riesgos de los deudores por errores de las entidades, con el objetivo de proponer una alternativa de solución, para lo cual se revisarán las cifras sobre reclamos por error en la liquidación de la tarjeta de crédito generadas por la Superintendencia de Bancos.

El nivel de la investigación será descriptivo, debido a que describirán las características fundamentales de los errores en la liquidación de la tarjeta de crédito y su relación con el deterioro de la calificación de riesgo del deudor de crédito de consumo. También será explicativo, en razón de que se pretende establecer la relación entre los tiempos de demora en resolver reclamos respecto al error en la liquidación de la tarjeta de crédito y el deterioro en la calificación de riesgo por el incremento en los días de morosidad.

En el presente trabajo se utilizará el método de investigación analítico, ya que se realizará un estudio a las cifras sobre reclamos presentados por los usuarios financieros y las causas de origen de los reclamos. Además, el método deductivo permitirá establecer las relaciones entre el error en la liquidación de la tarjeta de crédito y los días de morosidad de las operaciones de crédito de consumo. De manera que se transita en el documento de la teoría al problema que se pretende resolver.

La información referente a leyes, códigos, normas se las obtendrá de las fuentes oficiales que las emitieron. Las cifras se recabarán de la Superintendencia de Bancos.

Con la investigación se logrará establecer la relación existente entre el error en la liquidación de la tarjeta de crédito y el desmejoramiento en la calificación de riesgo del deudor.

1. CAPÍTULO I. EL CRÉDITO

1.1 Intermediación Financiera

Es indudable que el sistema bancario es una parte fundamental dentro de la economía de un país. Este sistema como tal “permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades” (Chiriboga, 2010, p. 6). Se encuentra conformado por un conjunto de instituciones que tienen como objetivo principal realizar la intermediación financiera. Se entiende como sistema bancario, al conjunto de instituciones que realizan y controlan la intermediación (Rodríguez, 2013, p. 119). Todas las instituciones que pertenecen al sistema bancario buscan primordialmente canalizar el ahorro hacia la inversión mediante la intermediación financiera.

Las instituciones del sistema financiero trabajan como nexo entre dos sectores de la economía, estos son el ahorrador y el inversor. En otras palabras “las instituciones financieras son aquellas que de manera profesional y regulada realizan la intermediación financiera, esto es, captan recursos de un lado y lo transfieren a otro lado o lo destinan para otras actividades” (Guzmán, 2005, p. 15). Esto significa que se trasladan los recursos desde los agentes económicos que ahorran hacia los sectores que requieren de crédito. Las instituciones financieras cumplen con la función de movilizar los recursos de la economía para que se genere inversión mediante la utilización de los ahorros de los diversos agentes económicos del país, existiendo una dinámica entre estas dos partes, que se evidencia en el incremento del crédito en la medida que crece el ahorro.

El sistema financiero es el lugar común donde convergen los intereses de los sectores que disponen de liquidez y de los sectores que demandan recursos financieros para desarrollar actividades productivas o satisfacer necesidades de consumo (Díaz, 1986, p. 47). Los sectores ahorradores de la economía

esperan una retribución por los recursos entregados al sistema bancario, en tanto que los sectores que demandan crédito están dispuestos a pagar el costo de usar el dinero ajeno para sus actividades. De ahí que la “intermediación consiste en la diferencia existente entre el interés que paga en las operaciones pasivas al tomar el capital y el interés que cobra en las operaciones activas al prestar el capital” (Fernández y Gómez, 1991, p. 137). Esta es la manera en la que los intermediarios financieros hacen que la economía de un país funcione, generando ganancia para los intervinientes. Por ello, si la economía del país es próspera, los agentes económicos tendrán recursos que los pueden confiar a las entidades financieras. De la misma manera, si la actividad económica decrece la actividad financiera seguirá el mismo camino, porque los ahorradores no tendrán recursos para depositar y los solicitantes de crédito no tendrán incentivo para realizar emprendimientos productivos.

Por otro lado, el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) establece la necesidad de que las instituciones que se dedican a la actividad financiera se encuentren debidamente constituidas y reguladas por un organismo de control. Este aspecto aunado a instituciones que cuenten con la suficiente fortaleza financiera deberían ser los elementos que contribuyan a la generación de la confianza que requiere el público para depositar sus recursos en ellas. El Art. 60 del COMYF señala que la Superintendencia de Bancos efectuará la supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y velen por el interés general. Asimismo, el regulador de los bancos debe contar con la suficiente capacidad técnica para supervisar las operaciones realizadas por las entidades bajo su control, que garantice la solidez y transparencia de las mismas.

Es oportuno indicar que el sistema financiero se compone de tres sectores, según lo establece la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 309, los cuales son público, privado y el popular y solidario. Además, el Art. 143 del COMYF establece que las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades

financieras, previa autorización de los respectivos organismos de control. Como se puede observar cada tipo de institución tiene su propio nicho de mercado, sus propias características y sus propios organismos de control, pero al mismo tiempo tienen objetivos comunes relacionados con la actividad financiera.

Adicionalmente, el COMYF, en su Art. 144, dispone que solamente las personas jurídicas autorizadas podrán utilizar la denominación "banco". Esto se debe a que sólo puede entenderse como banco a aquellas instituciones que un ordenamiento jurídico las denomina como tales (Puelma, 1971, p. 16). Los bancos al encontrarse en el sector financiero formal se hallan sujetos a controles. Éstos últimos pueden ser tanto internos como externos, los controles internos buscan que se cumpla a cabalidad con la ley y los estatutos internos de cada banco, mientras que los externos se refieren al control que realiza el Estado (Rodríguez, 2013, p. 135). Sin lugar a duda, resulta necesaria la intervención del Estado ya que este es quien autoriza su creación y funcionamiento a través de la Superintendencia de Bancos (Morales, 1994, p. 402). Se trata de empresas de carácter mercantil, con normas que deben cumplir y que se encuentran sujetas a la autorización del Estado.

La Superintendencia de Bancos es la instancia en donde se deben solventar las quejas de los clientes en caso de que no sean resueltas por las mismas entidades financieras, a más de la alternativa de judicializarlas, que no es parte de este estudio. Según lo señalado en el COMYF, en su Art. 59, se establece que la Superintendencia de Bancos es un organismo técnico, con personalidad jurídica, que es parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. En consecuencia este ente de supervisión busca la protección del usuario del sistema financiero, a través del cumplimiento de las normas establecidas por parte de las instituciones financieras.

Los bancos trabajan de manera profesional, haciendo funcionar la economía del país, convirtiéndose a la vez en deudores y acreedores. Son instituciones financieras que captan de manera habitual recursos del público en forma de

depósitos o cualquier otra forma con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente en operaciones de crédito e inversiones (Morlás, 2002, p. 1). De esta manera es posible visualizar las fuentes y usos que las entidades bancarias dan a los recursos económicos que existen en la economía de un país. Por lo tanto, la banca “es esencialmente mediadora de un crédito” (Tobón, 1985, p. 5). Este es el fundamento de la intermediación financiera.

Como bien lo afirma Morales (1994, p. 407), los bancos privados son aquellos que se encuentran constituidos con el aporte del sector privado, con capital de particulares exclusivamente, es decir que no interviene el dinero del Estado, en cuyo caso se denominan bancos públicos. Entre estos bancos privados ecuatorianos se encuentran el Banco Pichincha y Banco Guayaquil, entre otros, puesto que tienen una contribución importante en los activos del sistema bancario privado nacional, el 29% y 12% respectivamente, que en su conjunto representan el 41% del sistema, conforme lo señala el Boletín Estadístico Mensual de la Superintendencia de Bancos al mes de diciembre del 2015. (Superintendencia de Bancos, s.f.).

Los bancos privados se constituyen como sociedades anónimas que buscan realizar la intermediación financiera (Chiriboga, 2010, p. 7). Conforme la práctica societaria ecuatoriana, las sociedades anónimas son sociedades de capital. El banco es de naturaleza típicamente mercantil, además que es una actividad comercial, operando con dos partes constituyéndose en deudor hacia aquellos que le confían capitales y en acreedor de quienes le prestan (Morales, 1994, p. 401). En efecto, se convierten en otorgadores de créditos frente a las personas que lo necesitan, y deudores frente a las personas que han depositado su dinero en él.

Se habla de bancos públicos cuando se describen a las entidades financieras, cuyo accionista es el Estado, entre estos se encuentran: El Banco Central del Ecuador, El Banco Nacional de Fomento, El Banco Ecuatoriano de la Vivienda (Chiriboga, 2010, p. 8). A fin de mirar en perspectiva la importancia de la

banca privada y pública es oportuno mencionar que el sistema bancario privado, según las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos, en su Boletín Estadístico Mensual al mes de diciembre del 2015, registró activos por US\$30,864 millones y patrimonio por US\$3,296 millones. Los activos y patrimonio del sistema bancario público, excepto Banco Central del Ecuador, alcanzaron a la misma fecha a US\$7,088 millones y US\$2,379 millones, respectivamente (Superintendencia de Bancos, s.f.). Estas cifras revelan la importancia del sistema bancario privado en el contexto del desarrollo de las actividades económicas del país.

Las instituciones financieras privadas son las que concentran el mayor número de créditos otorgados, siendo los bancos los más representativos en tal sentido. Por lo que se señala que “la banca privada es la unidad económica más importante dentro del sector financiero, en términos de los flujos que moviliza” (Santesmases, 2015, p. 61). Conviene mencionar que dentro de las operaciones activas del sistema bancario privado el más importante está representado por las operaciones de crédito, estas operaciones constituyen el 61% del total de los activos, según lo señalado en su Boletín Estadístico Mensual al mes de diciembre del 2015 (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Es necesario destacar que si bien la actividad financiera se la considera como un servicio de orden público, no es menos cierto que el sistema financiero privado concentra la mayor cantidad de activos financieros. Se entiende que dentro de la actividad bancaria privada existe la intervención de personas naturales y jurídicas privadas (Gherzi, 1998, p. 8), tal como lo demuestran las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos, es decir instituciones cuyos fondos de capital pertenecen a personas privadas y no al Estado.

En suma, se debe destacar que el sistema financiero en un país busca acompañar el crecimiento económico a través de la intermediación financiera. De esta manera, las instituciones financieras tienen como operaciones fundamentales el otorgar crédito y captar depósitos del público. Por ello, la ley contempla la existencia de un organismo de control que procura garantizar que

las operaciones se lleven a cabo con transparencia y coadyuvar a que las personas depositen sus recursos en estas instituciones, en atención al profesionalismo con el que se debe manejar los recursos de terceros. En el caso ecuatoriano, las instituciones financieras privadas concentran mayoritariamente el crédito otorgado y dentro de ellas se destacan los bancos privados.

1.2 Operaciones de Crédito

La palabra operación ha sido definida de diferentes formas, una de ellas indica que es “un negocio, el cual puede comprender uno o varios contratos o actos jurídicos, cada uno de ellos regido por las normas que le son propias. Para referirse a los negocios que realizan los bancos, se habla de operación bancaria” (Puelma, 1971, p. 43). Las operaciones bancarias pueden ser diversas y todas ellas contribuyen a la generación del negocio bancario. Dentro de la operación bancaria se evidencia todos los movimientos bancarios, es decir los actos realizados tanto por el cliente como por el banco (Morales, 1994, p. 437). Los movimientos, es decir cualquier acción o ejecución realizada por el banco, en su conjunto configurarán una operación bancaria, la cual constituye un acto jurídico o contrato.

Por consiguiente resulta necesario señalar que “los bancos realizan operaciones de la más variada naturaleza como contratar personal, construir oficinas, pero en busca de las operaciones típicamente bancarias se debe eliminar todas esas actividades no profesionales del ramo” (Tobón, 1985, p. 4). Una de las operaciones bancarias es la operación de crédito, la misma que se realiza en masa, existiendo necesariamente un banco de por medio, por lo que se considera de carácter profesional (Rodríguez, 1968, p. 20). Es decir que la operación se ejecuta de forma sistemática y diaria en las instituciones financieras. Además, cabe señalar que las operaciones bancarias implican la realización de un negocio de crédito, esto es la transmisión de la propiedad sobre una cosa, de una persona a otra, la cual le devolverá una cantidad equivalente de la misma especie y calidad (Rodríguez, 2013, p. 149). Por tanto,

la operación de crédito implica recibir dinero de parte de la entidad bancaria y devolver dinero más los correspondientes intereses que genera el capital prestado por parte del prestamista. En la operación de crédito generalmente la entidad financiera entrega el dinero y el cliente lo paga posteriormente, conforme lo establecido en el plan de pagos al cual se compromete en cumplir.

Las operaciones bancarias pueden ser de dos tipos: típicas y atípicas. Dentro de las operaciones bancarias típicas existe una subdivisión entre operaciones activas y pasivas, diferenciándose entre colocar recursos o captar recursos, respectivamente. Se consideran como operaciones típicas “las que tienen por objeto el crédito, distinguiéndose según el sujeto que otorga ese crédito: si es el banco, se tratará de una operación activa; si es el cliente, se tratará de una operación pasiva” (Fernández y Gómez, 1991, p. 138). En el caso de que el banco otorgue un crédito se estará hablando de una operación activa. Por tanto, las operaciones atípicas son aquellas diferentes a las operaciones de crédito.

Las operaciones activas son realizadas por los bancos. Se entiende que las operaciones activas son las que permiten colocar en el mercado el dinero obtenido, mediante operaciones pasivas esto es captación de fondos del público (Rodríguez, 1993, p. 154). De esta manera, la entrega de recursos se la realiza a cambio de una rentabilidad acordada (González y López, 2015, p. 104). Mediante la operación activa, se cobra una tasa de interés que genera rentabilidad para el banco.

En igual forma, una función importante dentro de las entidades bancarias es la distribución del crédito, por lo que se ha convertido en una operación de carácter básico (Galán, 1973, p. 99). Lo que da importancia y dinamismo a las operaciones de crédito. Se considera como operaciones de crédito a los contratos por medio de los cuales una parte concede a la otra la propiedad de una suma de dinero, que significan desembolsos de dinero, por determinado tiempo y obligándose el acreditado a restituir (Sarmiento, 1973, p. 23). De tal manera, que mediante una operación de crédito, el banco otorga recursos en

condiciones establecidas en forma previa y contractual, referidas al plazo, monto y tasa de interés, que son las variables fundamentales de las operaciones crediticias; sin dejar de lado la posibilidad de contar con una garantía como elemento accesorio al crédito.

En este orden de ideas, los bancos a través de las operaciones de crédito, pueden realizar un sin número de actos jurídicos. Estos últimos pueden tratarse de distintas operaciones tales como "apertura de crédito, anticipo, mutuo (común, prendario o hipotecario), descuento, tarjeta de crédito, leasing, factoring, underwriting" (Fernández y Gómez, 1991, p. 139). Siendo necesario además que exista una causa para que se celebre tal operación, lo que conlleva la suscripción de un contrato. De esta manera, mediante los contratos bancarios los clientes se encuentran amparados bajo una estructura legal común que fundamenta a todos éstos (Gerscovich, 1999, p. 142). Cabe mencionar que dentro de estos contratos se establecen nociones generales por lo que se trata de contratos de adhesión, ya que se celebra sobre la base de condiciones generales de contratación (Farina, 2005, p. 97). De otra parte, se entiende que la operación de crédito se concreta por medio de un acto jurídico.

Es fundamental que un contrato sea celebrado, ya que "si el contrato en general es la "vestidura" jurídica de una operación económica, el contrato bancario es la vestimenta de una operación bancaria. Por lo tanto, se le aplican los principios y reglas de los contratos en general" (Villegas, 2005, p. 89). Por lo que se ha tomado una definición de contrato, en la que se indica que es un negocio jurídico, que supone un acuerdo de voluntades, por lo tanto se entiende que cada una de las formas que presentan las operaciones bancarias, son de carácter contractual (Morales, 1994, p. 546). La operación de crédito realizada por la institución financiera con sus clientes requiere de la celebración de un contrato, puesto que este viabiliza su existencia jurídica.

Se desprende que las operaciones bancarias se refieren a todos los actos o contratos que se celebran con una institución bancaria.

Una de las operaciones bancarias más comunes son las operaciones de crédito, las mismas que necesitan la realización de un contrato de crédito para que éste nazca a la vida jurídica.

1.3 Contrato de crédito

El acto jurídico requiere de la voluntad humana para que tenga consecuencias jurídicas. Por este motivo conviene indicar que en el acto jurídico relacionado con el crédito se destaca la figura de contrato, que es un acuerdo de voluntades para crear o transformar derechos y obligaciones (Castrillón y Luna, 2003, p. 34). Se entiende que “el contrato bancario es el esquema jurídico de la operación bancaria; es todo acuerdo para constituir, regular o extinguir una relación que tenga por objeto una operación bancaria” (Barbier, 2008, p. 218). Dentro del contrato, una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Los contratos bancarios se fundamentan “en el acuerdo de voluntades destinado a reglar los derechos nacidos de una relación cuyo objeto es una operación bancaria” (Rodríguez, 2013, p. 157). Mediante el contrato de crédito, nace a la vida jurídica la operación bancaria y se consolidan los derechos y obligaciones que tienen tanto el banco como el cliente.

La celebración formal de un contrato de crédito resulta fundamental debido a que los “contratos bancarios son el antecedente mercantil de las operaciones bancarias a las cuales se refieren, y éstas son el reflejo técnico-contable de aquellos que le sirven de marco jurídico” (Fernández y Gómez, 1991, p. 143). Conviene puntualizar que en este acto una de las partes debe ser necesariamente un banco y el objeto una actividad de crédito, para poder calificar como contrato bancario (Tobón, 1985, p. 14). Se da vida a la operación bancaria mediante el contrato de crédito, dentro del cual resulta importante considerar a los sujetos que celebran el mismo, su capacidad y voluntad, así como también el objeto del contrato.

Dentro de este contrato se toma en cuenta, a los sujetos que lo celebran debido a que el contrato de crédito es *intuitu personae*, es decir el elemento

personal es fundamental dentro del contrato, ya que se contempla a la persona para la celebración del mismo (Morales, 1994, p. 440). Debe existir seguridad y confidencialidad entre las partes intervinientes en el contrato, toda vez que “la palabra crédito deriva del latín “credere”, es decir confianza, lo que exhibe la profunda relación entre crédito y confianza. Quien da crédito a otra persona es porque tiene confianza en ella, la que se funda necesariamente en un conocimiento” (Villegas, 2005, p. 70). Se entiende que la confianza mutua entre el banco y el cliente es uno de los elementos por el cual el banco decide otorgar el crédito a determinada persona.

Se ha considerado que por medio del contrato de crédito “la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente una determinada cantidad de fondos bajo ciertas condiciones y durante un plazo” (Santesmases, 2015, p. 124). Ahora bien, es necesario indicar que “por crédito se entiende toda operación que implique una prestación presente contra una prestación futura. (...) Operación por la cual la entidad financiera -el prestamista- se compromete a entregar al prestatario una suma de dinero” (Rodríguez, 1993, p. 209). El banco entrega el dinero y el prestatario se verá comprometido a devolverlo en un futuro conforme señale el contrato. Su objetivo es satisfacer necesidades de inversión o de consumo.

Lo expuesto anteriormente deja ver que el contrato de crédito es el mecanismo legal que viabiliza la realización de operaciones de crédito. De esta manera, se genera el marco para establecer la relación comercial y de confianza entre el banco y el cliente, por medio del cual el banco decide entregarle cierta cantidad de dinero, ya que considera que el cliente lo pagará en el tiempo establecido. Dependiendo de las necesidades también puede solicitar diferentes tipos de crédito.

1.4 Tipos de Crédito

Existen tipos de créditos que pueden ser otorgados a los distintos clientes bancarios; entre los cuales se encuentra el crédito comercial, “los bancos

realizan operaciones de crédito de carácter comercial, facilitando recursos a corto y mediano plazo a las empresas” (Morales, 1994, p. 547). Este tipo de crédito se entrega a las empresas para capital de trabajo y otras inversiones.

El crédito que se entrega a las personas es conocido como crédito de consumo. De manera que se ha considerado como uno de los prestamos tanto personales como familiares para satisfacer necesidades como son la compra de un automóvil o tratamientos médicos (Barbier, 2008, p. 88). Este tipo de crédito se le conoce como minorista, en el sentido de que se trata de una gran cantidad de crédito de cuantía relativamente pequeña que el banco o entidad financiera interviniente otorga por esta operatoria (Villegas, 2005, p. 469). En igual forma es importante señalar éste tipo de crédito “se aplica exclusivamente a los consumidores que además sean personas físicas, actúan con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional” (Moreno, 2008, p. 27), usualmente para la compra de bienes duraderos o servicios.

El crédito de consumo hace referencia a “los contratos mediante los que el consumidor obtiene financiación, para satisfacer necesidades de consumo personal” (Reyes, 2002, p. 212). En efecto resulta fácil “distinguir los que asisten al consumo (financian la compra de bienes finales, como artículos para el hogar, automóviles, indumentaria” (Rodríguez, 1993, p. 210). Sin embargo, Tobón (1985, p. 8) considera que el crédito de consumo es utilizado por las personas naturales para la satisfacción de necesidades elementales. Por este motivo, el crédito de consumo representa las obligaciones financieras contraídas cuyos recursos se destinan a un uso personal.

Los contratos de crédito de consumo usualmente contemplan un pago de manera mensual. El contrato de crédito “implica prestaciones que indirectamente comportan desembolso de dinero, todo por un determinado tiempo y con obligación de restitución o de reembolso del equivalente, a tiempo diferido” (Muguillo, 2004, p. 60). Así también, dentro de las operaciones de crédito de consumo se contemplan también a las relacionadas con el otorgamiento de tarjetas de crédito a personas naturales, el mismo que está

amparado en un contrato (Villegas, 2005, pp. 476-477). Por lo tanto, el negocio jurídico de tarjeta de crédito se encuentra dentro de los contratos de crédito.

En resumen, el crédito comercial como su nombre lo indica es para las empresas, mientras que el crédito de consumo es para las personas naturales. Busca siempre satisfacer necesidades personales, por lo que se ha considerado que uno de los créditos de consumo más utilizados es el relacionado con la tarjeta de crédito.

1.5 Tarjeta de crédito

El negocio principal de la tarjeta de crédito es básicamente un mutuo o préstamo de consumo, esto es la obligación de una institución de proporcionar los fondos necesarios para sufragar los consumos del usuario (Ortega, 1994, p. 99). La tarjeta de crédito es un producto financiero que ha evolucionado de manera masiva. Además, “el sistema de tarjeta de crédito bancaria es solo una modalidad de contrato bancario” (Rodríguez, 1968, p. 505), por lo cual, la tarjeta de crédito “se ha convertido en uno de los instrumentos operativos de crédito que se ha desarrollado de manera rápida, dinámica dentro de la sociedad de consumo” (Guzmán, 2005, p. 39). Se desprende la importancia del uso de la tarjeta de crédito dentro de la actual sociedad.

Adicionalmente, la tarjeta de crédito es un documento de legitimación intransmisibile, el cual permite al titular efectuar pagos o cumplimiento de obligaciones (Mariño, 2004, p. 33). De esta forma se optimiza tiempo y recursos de los clientes bancarios. Cabe mencionar que en este tipo de contrato “la dinámica se compone de un doble acuerdo predispuesto por el emisor y una operación comercial que pone en marcha el circuito” (Velilla, 1998, p. 240). Además, se entiende que “la tarjeta de crédito se incorpora a una operación que constituye un negocio jurídico complejo de contenido lucrativo” (Barbier, 2008, p. 364) Por esta razón la tarjeta de crédito se ha convertido en el contrato bancario más usual, el mismo que ha generado un

dinamismo en el consumo de la población, puesto que pretende ser un sustituto del efectivo, aspecto que incrementa la propensión a consumir.

Por medio de la tarjeta de crédito el titular tiene en sus manos un importante instrumento de crédito ya que le permite diferir el cumplimiento de sus obligaciones dinerarias (Gherzi, 1998, p. 237). La normativa bancaria contemplada en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria (CRSBJB), del título I “De la Constitución”, Capítulo V, Art. 1, señala que la tarjeta de crédito, es el documento emitido por una institución financiera que le permite a su titular, disponer de una línea de crédito para adquirir bienes o servicios en establecimientos. Es conveniente señalar que en la operación de las tarjetas de crédito se distingue al crédito rotativo, el cual es una línea de crédito que se ofrece al tarjetahabiente. Tanto para (Sarmiento, 1973, p. 8) como para (Gómez, 1971, p. 393), los desembolsos a los establecimientos afiliados se hacen contra la presentación de notas de cargo y constituyen la evidencia de la utilización de la línea de crédito, la cual tiene un límite máximo proporcional a los recursos del solicitante. Por otro lado también se encuentra el "crédito diferido", el cual es un acuerdo entre el emisor y el establecimiento afiliado, mediante el cual éste último acepta el pago diferido de un bien o servicio por parte del tarjetahabiente y descuenta esa cartera con el emisor. El cliente deberá cancelar el número de cuotas pactadas hasta que se produzca la cancelación total (Ortega, 1994, p. 47-48). Siendo notable la diferencia en la forma de utilización de la tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito ha facilitado el acceso de los clientes a bienes y servicios debido a que es considerada como medio de pago. Entonces, la tarjeta de crédito “funciona como un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheques u otros documentos mercantiles, como medio para facilitación de los pagos” (Jiménez, 2006, p. 199). Al mismo tiempo los bancos son uno de los entes facultados para emitir tarjetas de crédito. En la operativa de las mencionadas tarjetas se crea

relaciones entre el emisor, el titular y proveedor adherido al sistema, pudiendo reducirse ocasionalmente los dos primeros o extenderse a cuatro por la intermediación bancaria (Muguillo, 2004, p. 27). La tarjeta de crédito es bancaria debido a que su ente emisor es un banco y la misma puede ser utilizada en establecimientos afiliados, creando una relación entre el banco, el establecimiento y el cliente. Así como también la relación también puede ser únicamente entre el banco y el cliente cuando se solicita un avance en efectivo a través de la tarjeta de crédito.

Se trata exclusivamente de tarjeta de crédito, más no de tarjeta de pago o de débito. Por un lado, “la tarjeta de pago es un título de legitimación que permite a su titular utilizarla como medio de pago, sustitutivo de dinero, en aquellos establecimientos en los que exista un terminal punto de venta” (Jiménez, 2006, p. 206). Es utilizada como medio de pago en establecimientos específicos. Mientras que “la tarjeta de débito: éstas no integran el sistema de tarjetas de crédito, pues especialmente tienen por función permitir el acceso a la red de cajeros automáticos para operar con las cuentas asociadas a dicha tarjeta” (Martorell, 2010, p. 535). Las tarjetas de crédito permiten adquirir sin la necesidad de tener dinero en efectivo, pero es necesario que el cliente cuente con los fondos en su cuenta para cuando se dé la fecha de pago de la tarjeta de crédito y deba cancelar lo establecido en el estado de cuenta.

Por consiguiente es importante establecer la naturaleza jurídica del contrato de tarjeta de crédito. En efecto “este negocio jurídico de la tarjeta de crédito, como un negocio necesaria o típicamente formal, complejo, de crédito, plural, de constitución múltiple y sucesiva, integrado por adhesión y de cumplimiento continuado, diferido o periódico” (Muguillo, 2004, p. 23). En caso de que se trate de un contrato de tarjeta de crédito entre el usuario y el banco, se tratará de un contrato “bilateral, oneroso, consensual, conmutativo, típico, formal, en serie, de adhesión, de ejecución continuada, de consumo” (Martorell, 2011, p. 542). Ésta es la naturaleza jurídica del contrato de tarjeta de crédito destinado al consumo.

Dado el objetivo que tiene la tarjeta de crédito, se ha venido considerando que la función de ésta “es básicamente un mutuo o préstamo de consumo, desde que contiene más allá de otro género de prestaciones, la obligación de una institución financiera de proporcionar los fondos necesarios para sufragar consumos del usuario” (Ortega, 1994, p. 99). Mediante la tarjeta de crédito el cliente podrá solicitar un seguro de vida para él y su familia, ya que se trata de un crédito para consumo personal. En algunas ocasiones el emisor de la tarjeta de crédito se encarga de ofrecer a sus clientes varios tipos de seguros personales o familiares como son el seguro de vida, accidentes, fraude, robo, entre otros.

Mediante la tarjeta de crédito, el cliente puede realizar consumos y su reembolso se produce en una fecha posterior al de la utilización de dicho instrumento (Jiménez, 2006, p. 200). En atención a lo mencionado, es claro que la tarjeta de crédito permite realizar consumos sin contar con la provisión de efectivo en dicho momento, así como solicitar un adelanto en efectivo, que no es más que recibir un crédito al amparo de la línea de crédito otorgada al momento de emitir la tarjeta de crédito. Se entiende que la tarjeta de crédito le permite a su titular realizar un solo pago o pagos mensuales dentro de un periodo que no supere los doce meses (Mariño, 2004, p. 65). Por ello es importante tomar en cuenta las cifras agregadas de consumos a través de tarjeta de crédito para medir el real endeudamiento que tienen los agentes económicos.

El contrato de tarjeta de crédito es un “acto jurídico generador de derechos y obligaciones, puede dar origen a distintas relaciones obligatorias, ligadas entre sí por el hecho de nacer de una misma fuente” (Kabas de Martorell, 2006, p. 199). El contrato genera relaciones de carácter obligatorio para las partes, por esa razón se crea un vínculo jurídico entre el emisor de la tarjeta y el tarjetahabiente. Generalmente los bancos son los emisores de las tarjetas de crédito (Guzmán, 2005, p. 39). Estas partes tienen derechos y obligaciones entre sí que deben ser cumplidas a cabalidad.

Entre las obligaciones más importantes dentro del contrato de tarjeta de crédito se encuentra el pago. El cual deberá hacerse según lo estipulado en el contrato, puede establecerse que el pago se lo haga de manera total o a plazos. El usuario puede solicitar servicios, que se le debitarán mensualmente, por lo tanto, mediante la tarjeta de crédito, se puede incluir servicios que serán cargados en la liquidación mensual (Velilla, 1998, p. 247). Al usuario se le enviará un informe mensual de todos los gastos que le correspondan cancelar, lo que se conoce como el estado de cuenta en el cual se consigna el valor total de la deuda, el mínimo a pagar y la fecha máxima de pago. Por tanto, es evidente que “la obligación de pago que debe efectuarse contra la presentación del estado de cuenta o a plazos diferidos, y aquello constituye en esencia un crédito” (Ortega, 1994, p. 46). De manera tal, que el tarjetahabiente adquiere bienes o servicios que deberán ser pagados al emisor ya sea a través de crédito rotativo o diferido, en tanto que el establecimiento comercial recibe todos los fondos producto de la venta realizada menos las comisiones cobradas por el emisor.

La tarjeta de crédito al cliente bancario “le atribuye los rubros que cancelará al recibir el estado de cuenta, y adicionalmente se establecen las sanciones en el caso que no cancele en el tiempo establecido” (Sarmiento, 1973, p. 29). De ahí la importancia de que exista un pago puntual por parte del tarjetahabiente, ya que de lo contrario se realizarán cargos por morosidad, que deben ser cancelados en forma inmediata. La tarjeta de crédito “permite al tarjetahabiente obtener cierto crédito por parte de la entidad emisora, lo que permite al cliente pagar en varias mensualidades” (Gómez, 1971, p. 391). El cliente podrá evidenciar si efectivamente todos los consumos expuestos en el estado de cuenta fueron realizados efectivamente por él al contar con dicho documento, que generalmente lo recibe con anticipación a la fecha de pago.

El cliente bancario se encuentra atado a un plazo específico, en él debe abonar los cargos que se le imputen. De tal manera que, “el usuario de la tarjeta de crédito tiene, como obligaciones a su cargo, la del pago de las liquidaciones periódicas por el uso que haga de su crédito en la compra de bienes o

servicios” (Muguillo, 2004, p. 32). Esta obligación corresponde exclusivamente al cliente bancario, es decir al titular de la tarjeta, siendo esta una obligación de dar. El titular será el encargado de pagar “los gastos efectuados a través de la tarjeta, deberán ser pagados al recibir el estado de cuenta mensual o dentro de los quince días posteriores a la fecha en que se efectúe el consumo” (Ortega, 1994, p. 101). Por lo que el cliente recibirá la liquidación que le corresponde con los gastos efectuados de ese mes.

En suma, es posible ver la importancia del uso de la tarjeta de crédito como un instrumento de pago. Al ser una operación de crédito difundida en todos los niveles de la sociedad es importante que se encuentre debidamente reglada en cuanto a su uso y pago de los consumos realizados. Así también respecto a la forma en la que se presentarán los cargos que deben ser pagados mensualmente mediante una liquidación.

1.6 Liquidación

El banco está en la obligación de que, al finalizar cada mes se envíe a los titulares un estado de cuenta (Bullrich, 1971, p. 52). Dentro del estado de cuenta se detallan claramente los gastos que se han realizado por el usuario. Por otro lado, Martorell (2011, p. 94) señala que también puede ser conocida con la denominación de liquidación, la misma que “constituye un resumen de todas las operaciones bancarias realizadas durante ese mes, arrojando al final un saldo que el usuario deberá cancelar a la entidad emisora”. Por ello en el estado de cuenta se reúnen múltiples operaciones y finalmente se arroja un saldo final.

Las liquidaciones deberán contener ciertos requisitos. Como son, “la fecha de cierre contable de operaciones, la fecha de vencimiento del resumen o liquidación anterior (...) y el anuncio del próximo vencimiento, además de un adecuado detalle de todos los consumos y cargos al usuario” (Muguillo, 2004, p. 129). Es obligación del banco enviar la liquidación detallada. Los usuarios recibirán “un estado de su cuenta con el detalle de al menos: el estado anterior,

el valor de los consumos realizados, los abonos efectuados, los créditos otorgados, la liquidación de intereses, comisiones, impuestos y otros cargos y el saldo final” (Ortega, 1994, p. 68). Esta información debe ser realizada de manera detenida para que no se caiga en errores, siguiendo ciertos parámetros y verificando que todos los rubros cuadren con los gastos autorizados por el cliente.

A fin de que el usuario conozca a ciencia cierta todos los rubros que se le están cobrando en su liquidación. La entidad bancaria “mediante un estado de cuenta, liquidará, de acuerdo con las condiciones de servicio, las sumas que resulte a deberle el usuario por capital e intereses, las cuales debe cancelar” (Sarmiento, 1973, pp. 64-65). El banco deberá ser claro al momento de emitir la liquidación. Por lo que se exige al banco a “dar una adecuada y suficiente información sobre las características del servicio prestado y los términos y plazos de contratación” (Martorell, 2011, p. 83). Así, el banco se encuentra sujeto a un sin número de obligaciones de información que nacen de la relación jurídica. Mediante la liquidación se está tipificando el pago por lo que el titular tiene derecho a saber si las órdenes de pago son regulares y legítimas (Mariño, 2004, p. 261). Parte de los derechos de los usuarios financieros se relacionan con la transparencia que deben mantener las instituciones financieras en cuanto a la información que deben entregar a los clientes, de forma que no se induzca a un error en la interpretación de su contenido.

Entre las obligaciones del banco se encuentra la de mantener una información periódica del estado de cuenta. Éste debe contener una referencia de los datos que identifiquen cada uno de los consumos, tales como fecha, valor y establecimiento en donde se realizó la transacción, así como los cargos adicionales. Por esta situación resulta necesario que el departamento de operaciones que realiza las liquidaciones tome en cuenta estas pautas mínimas informativas. Lo que incluye factores como son “fecha de elaboración, tipo y número de operación, nombre y número de cédula del cliente, pasaporte o RUC, monto total aprobado, plazo y vencimiento, tasa y monto de interés a cobrarse, cálculos de los impuestos a descontarse, valor neto entregado”

(Chiriboga, 2010, p. 140). Todos los datos deben ser lo suficientemente claros, así como también el valor que se cobrara por intereses o servicios.

En la liquidación se especificarán gastos adicionales por servicios. Por ende, resulta fundamental que las entidades de crédito emitan este resumen en donde se detallan todas las operaciones activas, pasivas o de servicios, en el mismo que se debe detallar los tipos de interés y comisiones aplicadas (Sánchez, 2006, p. 115). Es necesario que se explique con claridad en la liquidación el concepto de cada gasto para que el usuario pueda comprender de manera fácil y no caiga en errores. Por otra parte, los bancos deben respetar las condiciones que se hallan establecido dentro del contrato, sin cargar rubros adicionales de los cuales el cliente no tenga conocimiento (Villegas, 2005, p. 122). Por este motivo, es obligación del banco respetar las condiciones de contratación y no aumentar cargos no autorizados por el cliente.

De igual forma, dentro del banco existe un departamento de control operativo para que de esta manera se regularicen los errores en los que se puede caer al momento de realizar las liquidaciones mensuales; donde también se cuadran las captaciones recibidas, los cheques pagados, los débitos y créditos efectuados y se debitan los cheques transferidos entre clientes del banco (Morlás, 2002, p. 151). El control de operaciones es el encargado de verificar que las liquidaciones no tengan errores. Cada banco deberá estar pendiente de las operaciones realizadas, tener los recursos necesarios y un personal capacitado para evitar cualquier riesgo operacional.

Conforme lo establece la CRSBJB, Título X “de la gestión y administración de riesgos”, Capítulo 1, Art. 2, numeral 2.3, existen factores de riesgo que dan lugar a la existencia de un evento de riesgo operativo, éstos pueden referirse a los procesos, personas, tecnología de la información y eventos extremos. Por consiguiente, los errores dentro de una liquidación se pueden producir por diferentes motivos y circunstancias, como por ejemplo que el personal operativo del banco ingrese mal una información. En tal sentido la tecnicidad debe ser peculiar de las operaciones bancarias, por lo que se exige que

quienes la desarrollen estén dotados de alta capacidad, conocimiento y experiencia (Morales, 1994, p. 439-440). No se puede dejar de nombrar que los riesgos operativos relacionados con la tecnología pueden ser aún más complejos que una inadecuada ejecución de un proceso realizado por el personal.

Todo banco necesita contar con una administración eficiente. Consecuentemente busca evitar que surjan problemas de orden administrativo por lo que se establecen controles de calidad y contables, así como también de vigilancia, para de esta manera reducir las fallas o en su defecto comprobarlas cuando se hayan producido (Rodríguez, 1993, pp. 71-72). En el banco existe una parte administrativa, que es conocida comúnmente con el nombre de “Departamento de Operaciones”; mismo que, “es el eje controlador y ejecutor de todo el proceso operativo del Banco, y comprende las áreas de: Cámara de Compensación, Servicio a Clientes y el Control operativo” (Morlás, 2002, p. 147). De esta manera se puede controlar los errores que surgen en las liquidaciones de las tarjetas de crédito de los usuarios.

En suma, la liquidación se la recibe al finalizar el mes la misma que debe ser clara para que el cliente la entienda de manera rápida, y en ésta se reflejarán todos los gastos efectuados con la tarjeta de crédito. En el caso que el cliente no esté de acuerdo con alguno de los rubros que se encuentran dentro de la liquidación, se puede atribuir a un error, el mismo que puede ser operativo, tecnológico, o de procedimiento.

1.7 Errores en la liquidación de la tarjeta de crédito

El error en la liquidación de la tarjeta de crédito puede darse por un problema operativo, que es parte del riesgo operativo en cuanto se refiere a que “se produzca pérdidas como resultado de procesos, personal o sistema internos inadecuados o defectuosos, o bien a consecuencia de acontecimientos externos. Los tipos más importantes de riesgo operacional se refieren a fallas en los controles internos o el gobierno corporativo” (Chiriboga, 2010, p. 124). Al

existir una falla operativa podría existir un error en el sistema, por lo tanto los intereses del banco y del cliente se pueden ver comprometidos. Al mismo tiempo Gerscovich (1999, p. 57), señala que dentro del riesgo operativo se encuentran todos los derivados de los hechos operativos que pueden ser internos como lo son las deficiencias contables, fallas administrativas, así como también externos entre los que se encuentran los robos, por lo tanto no solo pueden darse por culpa del banco. Siendo estas las causas por las que se puede producir un error dentro de la liquidación de la tarjeta de crédito.

Adicionalmente otros aspectos del riesgo operacional incluyen caídas importantes de los sistemas tecnológicos de información o sucesos como incendios o desastres (Chiriboga, 2010, p. 124). También los errores pueden ser de carácter externos como son los desastres naturales. Sin embargo, cabe mencionar que la actividad bancaria se encuentra expuesta a múltiples errores. Debido a que el manejo de dinero y documentos representativos de derecho monetario implican un potencial riesgo operativo para estas actividades, porque tanto quienes actúan por el banco como los clientes, están permanentemente expuestos a errores (Villegas, 2005, p. 56). Entonces, el control operativo resulta de sustancial importancia para mitigar la presencia de errores operacionales, como es el caso de la imputación indebida de cargos.

Existen errores que se pueden ver plasmados dentro de una liquidación, entre los que se encuentran los cargos indebidos realizados por una institución bancaria, o los intereses adicionales cargados sin existir una estipulación previa entre las partes (Herrera, 1994, p. 106). Así como también cuando la entidad cobra comisiones por la cancelación de préstamos, la modificación unilateral de la fecha de pago, del interés (Farrando, 2001, p. 26). Cualquiera de estos cargos puede deberse a un error operativo, el mismo que se va a ver reflejado en la liquidación de la tarjeta de crédito. Cabe mencionar que las deficiencias contables se pueden dar tanto por errores existentes en los sistemas aplicados y éstos tienen incidencia económica que puede ser reparable o no (Rodríguez, 1993, p. 72). Las deficiencias contables causan errores en la expresión correcta de las cifras contenidas en una operación; y, si

se trata de una operación de crédito, podría darse afectaciones económicas para los clientes.

En esta línea de pensamiento, la incorporación de valores no autorizados en la liquidación mensual es parte de los errores operacionales que pueden presentarse en la gestión diaria. Como resultado el usuario se sorprende que en su liquidación se incorporen servicios que en un principio solamente fueron publicidad (Velilla, 1998, p. 247). En efecto, se trata de la incorporación de servicios que no han sido solicitados por el cliente. Seguidamente, es común que no existan comprobantes que demuestren la contraprestación, así como tampoco el cliente no obtiene una explicación satisfactoria sobre la incorporación de estos cargos (Kabas de Martorell, 2006, p. 270). Es un servicio que no ha sido autorizado por el cliente, y a pesar de ello se ha cargado el monto en su liquidación mensual. Lo que se explica por la reciente aplicación de la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (Moreno, 2008, p. 28). Aspecto que busca una colocación a escala de servicios con costos operativos menores.

Se desprende que dentro de la liquidación de la tarjeta de crédito pueden encontrarse distintos errores, que pueden generarse tanto por factores internos como externos. Estos errores se verán plasmados en la liquidación, debido a que el cliente no se encontrará de acuerdo con la misma, ya que se le cargaran rubros que él no ha autorizado o no ha convenido.

1.8 Servicios no autorizados dentro de la tarjeta de crédito

Se considera el cargo de valores dentro de la tarjeta de crédito por servicios no autorizados, ya que los bancos podrían de forma unilateral incorporar al resumen de la tarjeta negocios accesorios sin que exista un requerimiento previo del consumidor como el caso de los seguros de vida (Velilla, 1998, p. 247). Una de las tareas del control operativo debería ser la revisión de los rubros que se incorporan en el estado de cuenta del tarjetahabiente. De la misma manera, el organismo de control en su labor de supervisión debería

revisar los cargos que se realizan en la liquidación de la tarjeta de crédito que sean diferentes a los consumos realizados.

En el caso de las tarjetas de crédito, el cargo de valores por servicios no autorizados debe evitarse a través de una aceptación escrita del cliente en la que se evidencie en forma documentaria su voluntad de recibir un determinado servicio (Farrando, 2001, p. 36), sin embargo, esto podría conllevar un trámite operativo complejo que debe ser manejado por las entidades bancarias, lo que detendría la dinámica comercial que dichas entidades buscan obtener en la colocación de productos y servicios. En base a esto se considera que es mala práctica que se le carguen servicios al cliente sin que el cliente los haya solicitado (Sanz, 2003, p. 43). El problema surge cuando el banco debita cargos de la tarjeta de crédito injustificados o con intereses excesivos, lo que se entendería que ejerce abusivamente los derechos y además estaría incurriendo en actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias (Villegas, 2005, p. 121). Un ejemplo de ello se da cuando el banco ofrece un seguro de vida que el cliente no aceptó, sin embargo en su liquidación existe tal rubro, por lo que se está incurriendo en un error ya que se trata de débitos por cargos no autorizados.

Generalmente, el usuario recibe una llamada en la cual personal operativo del banco le ofrece un servicio, éste puede ser de cualquier tipo, como son los seguros de vida o de accidentes, debido a que es común que se ofrezca a sus clientes la contratación de seguros (Vilela, 2015, p. 125). La respuesta puede ser afirmativa o negativa por parte del cliente; sin embargo, puede darse un error por parte de la persona que llama al cliente que implicaría que no se cumpla con la voluntad del cliente. En el caso de que la respuesta sea negativa a recibir un servicio, el error operativo implicaría que se realicen cargos a la tarjeta de crédito.

Esta falla operativa podría interpretarse como un comportamiento abusivo por parte del banco, ya que se ordena el débito de cierto rubro por un servicio que el cliente no ha autorizado realmente. El problema surge cuando el banco

imputa cargos indebidos a través del sistema de débito automático, lo que constituye un comportamiento abusivo (Velilla, 1998, p. 247). De ahí la importancia de que la aceptación de los servicios debe ser debidamente suscrita por los cliente. Es claro que el pago de tarjeta de crédito es un negocio jurídico de delegación, por medio del cual el titular da una orden o autorización para que el banco ejecute una prestación a un establecimiento adherido (Mariño, 2004, p. 361). Por tanto, el cliente podría verse afectado económicamente en la medida en que no sea suficientemente fuerte el control operativo de los bancos para evitar que se realicen cargos indebidos.

Los tarjetahabientes pueden cancelar los consumos que se reflejan en su estado de cuenta ya sea acercándose a las oficinas o solicitando el débito automático de la cuenta corriente/ahorros, en caso de tenerla. Para este proceso de débito automático se requiere esté autorizado para poder debitar un monto específico de la cuenta del cliente (Kabas de Martorell, 2006, p. 272). Bajo cualquier modalidad, el cliente debe revisar su estado de cuenta para estar conforme con los valores cargados. Sin embargo, en el caso del débito automático el cliente podría tomar más tiempo en darse cuenta de la existencia de un cargo no autorizado, puesto que podría ser que los clientes no tengan la acuciosidad de revisar previamente el estado de cuenta.

Dentro de la tarjeta de crédito se puede realizar cargos por servicios de seguros. A través de los bancos, las compañías ofrecen servicios como son los seguros y en caso que el cliente no lo quiera, condicionan la negativa de la oferta a una expresa respuesta del cliente (Villegas, 2005, p. 125). Los bancos se han convertido en la opción comercial para ofrecer productos que se generan en otro tipo de empresas, como es el caso de los seguros de vida o contra accidentes.

En el ámbito de contratación bancaria, la inclusión de los instrumentos electrónicos, como la telefonía vocal, el fax y otros medios similares tienen su correspondencia en la práctica empresarial, con el uso de internet y del teléfono fijo y móvil (Parra et al., 2010, p. 490). El banco usa normalmente esa

forma de contratación a distancia es decir por medios electrónicos, en la mayoría de casos por medio del teléfono fijo o móvil, lo que puede verse como un ahorro de tiempo y recursos para obtener las metas comerciales establecidas. Resulta importante que “se pueda establecer y probar de manera contundente que existe un vínculo jurídico entre el oferente y el aceptante” (Castrillón y Luna, 2003, p. 36), ya que el reconocimiento de que se ha aceptado el servicio es necesario.

De esta manera se pueden celebrar este tipo de contratos por medio del banco. En este tipo de operación, los bancos facultan a un proveedor a suministrar productos o servicios que no están incluidos en el contrato de crédito principal, sin existir la previa y expresa aceptación por el consumidor (Villegas, 2005, p.125). Se entiende que se trata de contratos celebrados sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, por lo tanto, la propuesta y aceptación se da a distancia, comúnmente por vía telefónica (Reyes, 2002, p. 167). Lo que podría facilitar la existencia de un error al contratar o no este tipo de servicio. La forma de celebración de los contratos a distancia hace que no exista verificación de la regularidad de las operaciones realizadas con dicho documento por parte del establecimiento adherido (Mariño, 2004, p. 371), lo que podría ocasionar problemas o malos entendidos entre el banco y el cliente.

El error en la liquidación podría tener como fuente la contratación de seguros que se debitan por medio de la tarjeta de crédito. Se trata de los contratos de transporte de personas, seguros de personas, vida y accidente (Sarmiento, 1973, p. 22). Normalmente el error recae sobre estos tipos de contratos. Por lo tanto, la ley exige que se hagan constar en el contrato los importes que deberá pagar el titular por concepto de primas de seguros y de seguros por coberturas de consumos (Villegas, 2005, p. 486). En el caso que se modifique este tipo de servicio deberá ser con plena autorización del usuario para que no se caiga en errores.

El usuario deberá aceptar el servicio ofrecido para que sea debitado de su tarjeta de crédito. Se entiende que el cliente reconoce y acepta sin reservas todas aquellas operaciones que se efectúen a través de pedidos telefónicos, autorizando los débitos correspondientes para sufragar esos consumos (Velilla, 2008, p. 537). Por lo tanto, se considera que se podrá hacer el débito por dichos cargos, pero es necesaria la autorización del usuario. Se debe controlar esto mediante la prohibición a las entidades financieras de prestar servicios sin solicitud previa del consumidor (Parra et al., 2010, p. 489). Esto podría evitar que los clientes deban reclamar a las entidades financieras.

Es claro que el usuario puede aceptar los servicios ofertados. En todo caso la falta de respuesta inmediata a la oferta del servicio no puede ser considerada como una aceptación de parte del usuario (Reyes, 2002, p. 170). Además que resulta de vital importancia el “consentimiento informado del consumidor, a través del conocimiento previo del contenido contractual, que ha de proporcionarle la entidad financiera (información previa, adicional y de las condiciones generales” (Arangés et al., 2010, p. 489). Es necesario que el cliente bancario cuente con toda la información del contrato que va a celebrar como su forma de ejecución, los cargos que le serán imputados y demás elementos de juicio que minimicen la presencia de errores en la liquidación de la tarjeta de crédito.

Una parte del control operativo para evitar errores en la liquidación de la tarjeta de crédito es la comunicación continua y permanente del cliente con la entidad bancaria, a fin de subsanar cualquier dificultad o diferencia de manera que no exista posteriormente un perjuicio para el cliente. Se considera que las entidades financieras están comprendidas en las normas de protección de usuarios y consumidores, en tanto son empresas que prestan servicios financieros y crediticios a los consumidores (Martorell, 2011, p. 112). La regulación existente relacionada con la protección al usuario financiero debe constituirse en uno de los mecanismos que procuren evitar la existencia de controversias entre clientes y bancos.

En síntesis, es posible observar que los errores en la liquidación de la tarjeta de crédito constituyen una de las causas por las cuales los clientes podrían realizar un reclamo a las instituciones bancarias. Dentro de estos errores, los cargos no autorizados pueden darse como producto de fallas operativas que los bancos pueden experimentar. El cumplimiento de las normas que velan por los intereses de los usuarios financieros es uno de los elementos que mitigaría este riesgo, el cual puede afectar a éstos, en caso de que no se llegue a un acuerdo con la institución bancaria.

Para finalizar el capítulo y a manera de conclusión, es posible indicar que el sistema bancario privado en el Ecuador tiene una contribución significativa en cuanto a las operaciones de crédito otorgadas tanto a personas jurídicas como a personas naturales. En esa medida también existen reclamos por parte de los usuarios financieros por errores que pueden presentarse en la liquidación de los créditos, tales como cargos indebidos en las tarjetas de crédito.

2. CAPITULO II. EL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

2.1 Derechos de los usuarios financieros

Los usuarios financieros, también conocidos como consumidores o clientes bancarios, tienen especial atención en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria, puesto que se incluyen reglas que protegen sus derechos. Tanto para (Villegas, 2005, p. 112) como para (Wayar, 2004, p. 78) los clientes bancarios son las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso bienes o servicios para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social. Los usuarios financieros se encuentran en la libertad de escoger la entidad financiera con la cual suscribir un contrato de productos o servicios, tal como el crédito o un certificado de depósito a plazo.

Para (Farina, 2005, p. 106) y (Vilela, 2015, p. 122) los deberes relacionados con la información buscan proteger al usuario financiero quien generalmente tiene escasa información o inexperiencia en los negocios, lo que lo coloca en la posición más débil de la relación jurídica. Dado a que no todas las personas tienen un conocimiento amplio y suficiente respecto de la mecánica financiera que opera para cada uno de los productos y servicios que ofrecen las instituciones del sistema financiero. También puede suceder que “a medida que las relaciones sociales y económicas se tornan más complejas se acentúa el riesgo de la desinformación” (Caumont, 2010, p. 4). Se desprende entonces que la forma de comunicación utilizada con los clientes muchas veces podría no ser la más la adecuada.

Por esta razón existen dentro de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor disposiciones que buscan proteger al usuario financiero y al consumidor. En el mismo sentido, la CRSBJB busca amparar al usuario de créditos para el consumo de las “inexactitudes, incorrecciones o indebidas facturaciones o liquidaciones del crédito utilizado” (Muguillo, 2004, p. 82). De ahí que el usuario financiero cuenta con recursos legales que le permiten hacer valer sus

derechos en el caso que existan fallas en la ejecución operativa de los contratos que suscriben las instituciones financieras con sus clientes, como podrían ser por ejemplo los errores en sus liquidaciones.

Es conveniente mencionar que la CRSBJB, en el Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario”, Capítulo VII, Art. 5, contempla la existencia de la figura de un defensor del cliente, quien tiene como misión proteger los derechos de los clientes de las instituciones del sistema financiero. La protección al usuario financiero podría encontrar su origen en las controversias frente a las entidades financieras porque se sienten perjudicados ante una acción de éstas. De manera que resulta importante la protección que se otorga al consumidor, que en el caso de las tarjetas de crédito es el titular en el supuesto de que el prestamista, es decir la entidad emisora haya realizado un cobro indebido derivado de tal contrato, por ejemplo, por aplicar un interés superior al pactado (Sánchez, 2006, p.101). El usuario se encuentra revestido de una protección dentro de la contratación, para que no se cometan injusticias ni abusos contra él.

El usuario financiero, en cuanto al producto de tarjeta de crédito se refiere, es la persona que se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados con la tarjeta, sin importar si fueron hechos personalmente o por terceros autorizados (Wayar, 2004, p. 59). Así pues, el usuario será el único responsable de pagar los rubros que están en la liquidación mensual ya sean realizados en su calidad de titular como los consumos hechos por los tenedores de las tarjetas adicionales que haya autorizado, además de ser la persona a quien se lo considerará como moroso en el caso que no cumpla con el pago.

Los usuarios financieros deben ser informados, al momento de iniciar la relación comercial con una entidad bancaria, sobre sus derechos y obligaciones de manera que tenga la capacidad suficiente de ejercerlos en todo momento. Es importante también el rol que juegan los auditores externos y el organismo de control en cuanto a la revisión de la validez de los

procedimientos operativos que son ejecutados por las instituciones financieras y que podrían afectar los derechos de los usuarios financieros, tal como es el de la información.

Entre los derechos que tienen los usuarios financieros se encuentran el manifestar su desacuerdo con las liquidaciones, recibir con anticipación suficiente a la fecha de pagos los estados de cuenta (Bullrich, 1971, p. 40). Así como el usuario financiero tiene derechos también tiene obligaciones. Entre las que se encuentra “reclamar el estado de cuenta cuando este por cualquier razón, no llegue a manos del tenedor de la tarjeta” (Sarmiento, 1973, p. 61). El usuario debe estar pendiente de que llegue al lugar solicitado la liquidación mensual, para verificar que todos los rubros que le son imputados sean correctos, no podrá alegar incumplimiento por causa de que la liquidación no le llegó.

Lo anotado deja ver la importancia que tiene el usuario financiero en la relación comercial con las entidades del sistema financiero, por lo cual existe un marco normativo contenido en la CRSBJB que establece los derechos y obligaciones que tienen las partes; y, en forma específica cuando se trata de una operación relacionada con las tarjetas de crédito. En tal sentido, se vislumbran como derechos fundamentales que amparan al usuario financiero el de contar con información suficiente y adecuada, así como realizar formalmente un reclamo cuando considere que ha sido afectado.

2.1.1 Derecho de información

Entre los derechos del usuario financiero se encuentra el de ser informado de la mejor manera, es decir que cuente con la información para poder contratar. Un usuario ha sido debidamente informado cuando se le ha facilitado la información sobre los productos o servicios que va a contratar, y de esta manera ha realizado su propio discernimiento y ha decidido contratar (Reyes et al., 2002, p. 66). Es importante que el cliente conozca sobre los costos y los rubros que se le serán imputados. Para ello, el banco puede utilizar diversos

medios para informar al cliente y resulta esencial que el banco cumpla a cabalidad con la actividad promocional y contractual (Parra et al., 2010, p. 491). De esta manera, el usuario contará con los elementos de juicio suficientes para tomar una decisión informada y el banco habrá cumplido con su obligación frente al cliente.

Según lo señalado en la CRSBJB, en su Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario”, Capítulo V “, Art. 1, los bancos mediante la información que proporcionan al usuario financiero le permiten adquirir conocimiento sobre la materia y así ellos puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos. En tal sentido, resulta importante que la información impresa o verbal que entregan las instituciones del sistema financiero a los usuarios sea revisada continuamente tanto por parte del organismo de control como por parte de las propias instituciones, con el fin de precautelar los intereses de los usuarios y asegurarse que en realidad el contenido es lo suficientemente explícito para que sea fácilmente comprendido por los usuarios.

No obstante, se entiende que la información se basa en la transmisión de conocimiento, mientras que la publicidad es la que motiva a la contratación (Sanz, 2003, p. 23). En consecuencia, la oferta que genera el banco es conocida como publicidad, la misma que se refiere a cualquier comunicación comercial o propaganda que se dirige al usuario financiero por cualquier medio idóneo para informarlo y a la vez motivarlo a contratar un determinado servicio (Cevallos, 2001, p. 234). La publicidad que se haga debería ser transparente, ya que se debe suministrar a los consumidores información veraz, detallada y suficiente sobre las características básicas de los bienes y servicios prestados, y en lo que concierne a operaciones de “venta de crédito” (Muguillo, 2004, p. 186). El ejercicio del derecho a ser informado contribuye a la existencia de la transparencia en el mercado financiero, lo que a su vez permite eliminar las asimetrías de información, contando con un usuario financiero que tome decisiones informadas, para ello se requiere que exista un conocimiento suficiente de todas las características de los productos y servicios ofertados

por un banco, que le permita comparar los diferentes productos bancarios ofertados con los que también promocionan las instituciones competidoras, de manera que pueda escoger el producto y el banco que realmente responda a sus necesidades.

La publicidad comercial tiene como objetivo la colocación de productos y servicios de forma masiva, lo que hace que se deje a un lado la debida información, por lo que pueden existir varios usuarios damnificados (Gherzi, 1998, p. 369). La falta de comunicación con el usuario implicaría que no ha sido debidamente informado, lo que podría derivar en que únicamente se le carga el servicio en su liquidación mensual sin que él lo haya autorizado. Por tanto, su conocimiento podría determinar la negativa de recibir un servicio, mientras que su desconocimiento generaría un consentimiento erróneo, por desinformado (Reyes et al, 2002, p. 228). El desconocimiento genera un error, ya que el usuario no está consciente de la aplicación del contrato, así como tampoco del rubro que le será debitado. En consecuencia, para (Cevallos, 2001, p.118) y para (Villegas, 2005, p.118) se deberá entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. La decisión tomada y autorizada por el usuario será el fundamento para que el banco proceda a debitar mensualmente los rubros que correspondan como consecuencia de dicha aceptación.

La aceptación escrita por parte del cliente para recibir un producto o servicio demandará de una gestión operativa en el caso de los servicios financieros ofertados en forma masiva a los clientes. Resulta necesario conocer con certidumbre la voluntad, cualquiera que sea su modo de exteriorización como puede ser expreso ya sea por escrito o tácito cuando es por hechos o actos que presuponen que existe consentimiento (Mosset, 1984, p.100-101). De ahí que se utiliza la grabación de la llamada con la aceptación expresa del usuario respecto a un servicio financiero como elemento de soporte en caso de reclamos posteriores.

En caso de la publicidad telefónica se procura que el cliente tome una decisión durante la llamada realizada, sin embargo el usuario financiero no necesariamente podría contar con todos los elementos para decidir en ese momento de una manera informada, por consiguiente los usuarios financieros tienen el derecho de consentir en aceptar o no la comunicación comercial recibida por el banco, es decir la publicidad (Parra et al., 2010, p. 489). De esta manera, las instituciones financieras podrían afirmar que los usuarios no pueden alegar desconocimiento o ignorancia ya que la información que se les brindó es de fácil comprensión para que no se cometa errores en cuanto a la aceptación del servicio.

Al respecto, conviene indicar que el Art. 152 del COMYF establece que los clientes tienen derecho a contar con servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información objetiva y no engañosa sobre su contenido y características. Sin embargo, es necesario insistir respecto a la calidad y suficiencia de la información que es entregada telefónicamente por parte de la institución del sistema financiero a los clientes. En este orden de ideas, el usuario puede alegar que se trata de una mala práctica bancaria cuando el banco realiza un contrato de forma verbal ya que no se lo ha hecho con demasiada seguridad jurídica (Farrando, 2001, p. 59). Es necesaria la seguridad con la que cuenta el usuario al momento de contratar.

Los costos que están involucrados en el producto o servicio ofertado deben ser comunicados al cliente con el fin de que pueda saber si va a contar con los recursos suficientes para pagarlo. El usuario debe saber con claridad el precio completo o el presupuesto que necesitará para la adquisición o la utilización de dicho servicio, así como también el importe de los descuentos que se hará mensualmente (Sánchez, 2006, p. 57), y las consecuencias jurídicas de su aceptación. Al mismo tiempo, se considera que “desde el momento que el cliente toma contacto con el banco y éste provee información, asesoramiento o consejo” (Villegas, 2005, p. 101). El consejo o la asesoría dada por el banco pueden resultar incompletas lo que conduciría a una decisión equivocada.

Es posible que mediante comunicación telefónica el usuario acepte que se le debiten los cargos por un servicio de seguro de accidentes o un seguro de vida. De todas formas dentro de la contratación a distancia podrían existir elementos de riesgo para el consumidor como son la incompleta información que se le brinda, la casi inexistente prueba del contrato celebrado (Reyes et al, 2002, p. 168) o que el gestor operativo del banco cargue el servicio al usuario sin esperar su respuesta. Por lo que resulta necesario que “los contratos se formalicen por escrito, y que reflejen de forma explícita y con la necesaria claridad los compromisos contraídos por las partes” (Sanz, 2003, p. 23). De esta manera, el usuario podrá conocer a ciencia cierta los contratos que ha celebrado y estar informado de las obligaciones que ha contraído.

En definitiva el usuario del sistema financiero debe ser informado de manera clara, precisa y eficaz. Así como también el banco por su parte deberá contribuir con una publicidad transparente, para eliminar cualquier tipo de error en cuanto a la contratación a distancia. Podría ser difícil probar que realmente ha existido una aceptación o negación a la oferta telefónica, lo que daría lugar a un posible reclamo por parte del cliente, derecho que está considerado en la normativa de la CRSBJB, esto es el derecho del usuario financiero a impugnar.

2.1.2 Derecho de impugnación

En el caso que no se cumplan las condiciones pactadas, el usuario tiene derecho a reclamar al banco por una liquidación errónea. Se reconoce que el envío de la liquidación no es únicamente para que el usuario realice el pago, sino también para que exista un control por parte del usuario respecto de la validez de los consumos y cargos que se imputan a su cuenta, por lo que se ha reconocido el derecho a la impugnación (Barbier, 2008, p. 382). El usuario podrá ejercer el derecho a la impugnación siempre y cuando se trate de un error en la liquidación, y éste tenga la forma de argumentar la razón de su posición. Se entiende que desde el momento que es recibido el resumen, el titular podrá ejercer el derecho de impugnación conferido por ley, y de esta manera impugnar los saldos que de él resultan en la forma y bajo condiciones

establecidas (Wayar, 2004, p. 258). Sin embargo, cabe recordar que la exigibilidad en el pago proviene del plazo establecido en la liquidación. Adicionalmente, cabe mencionar que “no podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio, materia de dicho reclamo” (Vilela, 2015, p. 126). Sin embargo, esto se debería contrastar con la práctica común y diaria que experimentan los usuarios.

El usuario financiero, dentro de la impugnación, presentará una queja por errores dentro de la liquidación o por la incorporación de cargos que no le corresponden. Consecuentemente, se establece la facultad del usuario titular a solicitar la rectificación de las cuentas por errores, omisiones o incorporación de cargos extraños o indebidos, así como duplicación de débitos (Martorell 2010, p. 543). Esto únicamente lo puede hacer cuando recibe su liquidación, que en el caso de las tarjetas de crédito los emisores usualmente lo hacen en forma mensual. De ahí que el pago de las compras de bienes o servicios lo hará el usuario mensualmente y podrá reclamar en caso de no recibirlo (Muguillo, 2004, p. 193). El usuario debería estar pendiente de que llegue su liquidación y de revisarla con antelación a realizar el pago.

Según lo señalado en la CRSEB, Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario”, Capítulo V, Art. 12 “las entidades deberán poner a disposición de los usuarios de los servicios financieros un formulario para la presentación de reclamos, el cual deberá ser proporcionado gratuitamente y deberá contener como información mínima la que determine la Superintendencia”. Además, en el mismo artículo se contempla el hecho de que “Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Superintendencia de Bancos”. Esto permite observar que existe un proceso reglado para que en una primera instancia el usuario financiero pueda reclamar al propio banco.

Para terminar, el usuario del sistema financiero al recibir la liquidación de la tarjeta de crédito y no encontrarse de acuerdo podrá ejercer el derecho de impugnación. El mismo que sirve para impugnar los saldos con los que no se encuentra de acuerdo. Esta impugnación cuenta con tiempos determinados y un proceso a seguir contemplados en la CRSBJB.

2.1.3 Proceso de impugnación

Según lo estipulado en la CRSBJB, el usuario financiero debería preocuparse por el cumplimiento del plazo establecido para la impugnación porque de lo contrario podría ser perjudicial para sus intereses. Dentro del proceso el titular podrá impugnar la liquidación en el plazo de treinta días de recibida y deberá detallar claramente el error atribuido (Muguillo, 2006, p. 431). Si en este tiempo el usuario no reclama “se presumirá que los saldos mensuales, no impugnados por escrito durante el mes siguiente al de su liquidación, son correctos” (Sánchez, 2006, p. 117). Lo dispuesto en la normativa podría perjudicar a usuarios financieros que no han recibido su liquidación con la debida anticipación o que no hayan tenido acceso a la misma.

Si cumplidos los treinta días de llegada la liquidación el usuario no la ha objetado, se tratará de una aceptación tácita, debido a que se ha considerado al silencio como una forma de manifestación de la voluntad de manera afirmativa (Mosset, 1984, p. 103). El banco entenderá que el cliente no tiene ninguna objeción a los rubros imputados en la liquidación, por lo tanto “el emisor tiene derecho a considerar que las cuentas fueron aceptadas” (Wayar, 2004, p. 258). Resulta “obligación del usuario la oportuna observación del resumen, de manera concreta y circunstanciada, pues en omisión de ello, el saldo se transforma en definitivo, como cuentas liquidadas” (Martorell, 2010, p. 542). Lo mencionado por los autores ratifica la importancia de la observación de los plazos en el proceso de impugnación.

En efecto, la liquidación de crédito deberá llegar a manos del titular con una anticipación mínima de cinco días al vencimiento de su obligación de pago, por

lo tanto el banco deberá tomar las medidas necesarias para efectuar con debida antelación el envío de las liquidaciones (Villegas, 2005, p. 505). A pesar de ello, podría ocurrir que el estado de cuenta no haya sido enviado y recibido cinco días antes del vencimiento del pago, por lo que el plazo se computa desde el día hábil siguiente al previsto para la recepción del resumen (Barbier, 2008, p. 383). Este plazo deberá ser tomado en cuenta para los días de mora que podrían darse en caso de no cancelación de la obligación.

En el caso que el cliente realice la impugnación, el banco “debe acusar recibo dentro de los siete días y corregir su error o explicar claramente la exactitud de la liquidación dentro de los quince días subsiguientes, aportando la documentación o dando los fundamentos suficientes que avalen el saldo presentado” (Muguillo, 2004, p. 132). Consecutivamente, el usuario podrá aceptar o rechazar la respuesta o argumentos presentados por la entidad financiera. Siendo posible que el banco acepte la impugnación por encontrar fundamento en los argumentos presentados por el cliente o que la rechace por ser infundada en base a los documentos que entrega al usuario (Wayar, 2004, p. 268). Cualquiera que sea la resolución adoptada por la entidad financiera deberá ser comunicada al cliente.

Según lo señalado en la CRSBJB, Título XIV” Código de Transparencia y de Derechos del Usuario”, Capítulo V, Art. 12, numeral 12.2, las entidades tienen plazo de hasta quince días para atender reclamos originados en el país y sesenta días para los originados en el exterior. Esta diferencia en los plazos, podría deberse a que los documentos del exterior toman más en tiempo en ser recabados.

La misma Junta Bancaria prevé que la decisión que tome el banco al término de la tramitación de un reclamo deberá mencionar expresamente el derecho que tiene el usuario financiero a acudir a la Superintendencia de Bancos en caso de no estar de acuerdo con el resultado del pronunciamiento del banco. Lo mencionado permite observar el proceso de reclamación que puede seguir el usuario, es decir, en caso de que no le satisfaga la respuesta del banco

podrá acudir al organismo de control de las instituciones del sistema financiero. Una vez que el reclamo es analizado en dicha instancia existe la facultad de la Superintendencia para requerir información al banco a cuenta del usuario financiero reclamante, conforme lo establece la normativa vigente.

Por otro lado, la CRSBJB, Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del usuario”, Capítulo V, Art. 17, señala que el usuario puede presentar sus reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y ante la misma entidad financiera de la cual es cliente. Sin embargo, también contempla el hecho de que cuando el reclamo haya sido sometido a conocimiento y resolución de la justicia ordinaria por parte de los usuarios del sistema financiero, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolo.

En caso de que la entidad financiera no conteste a la impugnación realizada por el usuario financiero se genera el reconocimiento legal y una tácita aceptación de la impugnación (Kabas de Martorell, 2006, p. 432). Adicionalmente, mientras dura el proceso de impugnación el usuario debe abonar al menos el mínimo que figure en el estado de cuenta, sin que esto signifique una aceptación del mismo, así como tampoco la entidad no debe impedir el uso de la tarjeta por parte del usuario financiero (Martorell, 2010, p. 542). La obligación de pago se mantiene intacta, por lo que el usuario puede pagar el mínimo o el total de la liquidación.

Lo dicho se explica porque la impugnación suspende el derecho del emisor a exigir el pago de la deuda total, autorizando la ley solo a cobrar el mínimo pactado por los rubros no cuestionados. A pesar de que el titular pague el total de la deuda no pierde el derecho a formular una impugnación, así como tampoco el débito de la tarjeta no puede ser interpretado como aceptación tácita del estado de cuenta (Wayar, 2004, p. 270). El usuario deberá pagar el monto de los rubros con los que está de acuerdo, ya que mediante la impugnación se impide la exigibilidad de los rubros cuestionados, así como tampoco el emisor de la tarjeta de crédito no podrá restringir el monto del

crédito al usuario, ni ponerlo como moroso, es decir no podrá accionar por la deuda cuestionada contra el usuario (Muguillo, 2004, p. 83). Conforme lo mencionado, el usuario no debería verse afectado en cuanto a su morosidad el encontrarse en un proceso de impugnación.

En suma, el proceso de impugnación tiene plazos que deben ser cumplidos tanto por la entidad financiera como por el usuario, quien tiene la opción de presentar su reclamo ante la entidad, el defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos. Durante la impugnación el cliente debe pagar los valores no cuestionados.

2.1.4 Reclamaciones escritas

Según la CRSBJB, Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario”, Capítulo 1, Art. 1, numeral 1.2.15, se señala que los reclamos “son las inconformidades de los clientes respecto al servicio prestado por la entidad, ya sea en el manejo de sus cuentas o en los productos y servicios ofrecidos y promocionados por las entidades financieras”. Por lo tanto, el reclamo será el derecho del usuario para exigir la solución de una prestación que no se ha hecho de la manera solicitada o que no va de acuerdo a sus necesidades.

El reclamo se lo podrá presentar ante la Superintendencia de Bancos por varias razones, entre las cuales se encuentran las siguientes: cuando el usuario sienta que no se le ha prestado adecuadamente un servicio o producto, cuando considere que se está incumpliendo con una normativa o reglamentos, cuando se lo ha registrado en la Central de Riesgos sin motivo alguno, cuando no se arregla de manera eficiente su status crediticio. Así como también cuando el usuario financiero no ha sido atendido por su entidad financiera en donde se ha originado el reclamo o cuando no está de acuerdo con la respuesta que la entidad financiera le ha proporcionado. Existen reclamos por escritos presentados ante la Superintendencia de Bancos por diversos motivos como son por retiros no realizados por el cliente en cajeros automáticos, los errores en la liquidación de crédito, cobro excesivo de intereses, consumos no

realizados por el cliente, protesto de cheque, reclasificación y actualización de la calificación de riesgo.

La CRSBJB, Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario”, Capítulo 1, Art. 12, establece que la Superintendencia de Bancos y Seguro es la encargada de atender y evaluar las consultas y reclamos que el usuario presente contra una de las entidades controladas. Adicionalmente, cabe señalar que existen ciertos reclamos que no serán procesados por la Superintendencia de Bancos, como cuando no exista relación con los productos o servicios que presta la entidad controlada; no sea clara la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos que son motivo del reclamo. En este caso se otorgará un plazo para que complemente la información pertinente. Finalmente, cuando se trate de establecer responsabilidades penales sobre presuntas falsificaciones tampoco atenderá el organismo de control.

Conforme lo menciona la CRSBJB, en su Título XIV “Código de Transparencia y Derechos del Usuario”, Capítulo V, Art. 13, “dentro del primer trimestre de cada año, el titular de los servicios de atención de reclamos presentará ante el directorio u organismo que haga sus veces, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente”. El informe antes mencionado básicamente hará referencia a la entrega de datos estadísticos relacionados con la atención de reclamos, distinguiendo los casos que se resuelven a favor del usuario financiero de los que no tienen un resultado positivo.

En síntesis, el proceso de reclamación escrita permite al usuario financiero contar con los mecanismos legales necesarios para que la entidad financiera resuelva su queja. Bajo un principio de transparencia de mercado y de información, las instituciones financieras deben presentar un informe con cifras de los reclamos atendidos, el cual por normativa debe ser incluido en una memoria anual que preparan las instituciones del sistema financiero.

2.2 Culpa

Resulta importante que se establezca quien causó el error en la liquidación de crédito. Según lo establecido en la CRSBJB una vez identificados los eventos de riesgo operativo, fallas y su incidencia para la institución, ésta deberá decidir si el riesgo se debe asumir, compartirlo, evitarlo o transferirlo, reduciendo sus consecuencias y efectos. Las entidades luego de identificar la fuente que generó el error deben proceder a establecer controles que lo mitiguen, tal como también lo señala el mismo cuerpo legal.

Se entiende que el banco responderá frente al titular de la tarjeta cuando se trate de una operación no autorizada por el titular (Sánchez, 2006, p. 107). Así como también puede suceder que la información hubiese sido incompleta, obscura lo que genera un error, y el banco resultará responsable por cualquier daño que genere al cliente (Villegas, 2005, p. 101). El banco al entregar una información incompleta puede inducir al usuario financiero a un error.

Cuando se trata de un cargo no autorizado, el usuario podrá “exigir la inmediata anulación de los cargos fraudulentos o indebidos respecto de los pagos realizados con tarjeta” (Parra et al., 2010, p. 489). Se trata de valores adicionales que no debían ser debitados de la tarjeta de crédito. Por consiguiente el “cargo indebido que hace un banco a uno de sus cuentahabientes, se le condena en un juicio a dicha institución de crédito a reembolsar al afectado el monto de dicho cargo, así como los interés sobre esa cantidad” (Herrera, 1994, p. 106). El banco deberá devolver los rubros debitados a causa de errores, es decir operaciones no autorizadas.

Por consiguiente el banco debe buscar “evitar la repercusión económica al cliente de los errores o problemas internos de la entidad; no aprovechar la ignorancia del cliente en materia financiera para cargar condiciones más gravosas o modificar las prácticas iniciales de alguna operación” (Villegas, 2005, p. 98). Se entendería que la entidad será responsable en la medida que el error se ha producido por una falla operativa interna. La entidad emisora

será responsable de los daños y perjuicios así como del daño moral sufrido por el usuario en caso de no autorizarle a realizar consumos, lo que altera su situación económica (Muguillo, 2004, p. 127). Para ello se deberá evaluar si la entidad financiera es responsable del error que perjudicaría al usuario, ya sea de buena fe o ya sea por malicia.

Se puede tratar de los dos casos. El primero referido a que haya habido cobro indebido de buena fe, la entidad financiera deberá restituir la cantidad cobrada indebidamente, así como el interés legal de dicha cantidad (Sánchez, 2006, p. 101-102). Por otra parte, cuando el cobro indebido se hubiese producido por negligencia, el consumidor tendrá derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados (Villegas, 2005, p. 100). Puede encontrarse el usuario frente a cualquiera de las dos situaciones.

En síntesis, se puede indicar que en caso comprobado de que por culpa o falla de la entidad se haya dado un cobro indebido, éste deberá ser restituido al cliente. Si la falla fue por negligencia deberá indemnizarse al usuario financiero. Mientras se resuelva cual fue la causa que produjo el cobro indebido, deberá pagar una multa por no cumplir con la obligación de pago del resumen mensual, en caso de rehusarse a pagar antes de que el banco resuelva la reclamación que se haya presentado frente al propio banco o ante la Superintendencia de Bancos.

2.3 La mora

Puede darse el caso de que el cliente decida no pagar la liquidación por no encontrarse de acuerdo con el saldo imputado. Por lo tanto, en el caso que el usuario no pague en la fecha de vencimiento señalada dentro de la liquidación se coloca en mora al usuario (Ortega, 1994, p. 103). Inmediatamente al día siguiente que el usuario financiero no cumplió con la obligación de pago se genera la mora. Se entiende que la mora se pacta de pleno derecho, es decir de modo automático, ya que en el caso que no se pague en la fecha fijada comenzará a computarse los recargos convenidos en el contrato (Martorell,

2010, p. 543). Lo que afecta al deudor, porque en el caso de no encontrarse de acuerdo con un rubro va a caer en mora.

Así como también al tratarse de una deuda originada por la utilización de una tarjeta de crédito, la mora se producirá automáticamente al no habérsela pagado en el plazo estipulado, contado a partir de la recepción de la liquidación (Muguillo, 2004, p. 135). Al momento de no pagarse en los plazos establecidos comienzan los recargos. Se cargarán “los intereses monitorios o punitivos que el emisor considere que le son imponible al titular por retrasos o sanciones” (Wayar, 2004, p. 258). Esto se da cuando no se cumple con el pago mínimo del estado de cuenta, es decir del monto no cuestionado. Puede suceder que la falta de pago de la liquidación determine que la tarjeta sea notificada como inhabilitada o como bloqueada para su uso hasta que sea abonada la liquidación en mora, pudiendo darse de baja definitivamente a esa tarjeta de crédito y a su titular cuando la morosidad alcanza un determinado número de días, conforme las políticas internas de la entidad (Muguillo, 2004, p. 26), lo que generaría perjuicio para el usuario financiero en el caso de tratarse de un error puesto que este producto de crédito constituye un medio de pago.

A pesar de que se trate de un error, la falta de pago genera intereses, ya que el banco tendrá derecho a cobrar intereses por mora; lo que no podrá es cobrar un monto fijo como penalidad por mora (Wayar, 2004, p. 214). De tal manera que “todo cobro indebido por parte del banco genera intereses a favor del cliente” (Villegas, 2005, p. 100). Los intereses moratorios y punitivos inmediatamente pueden afectar al valor de la deuda que mantiene el usuario financiero; sin embargo, un efecto que puede ser perjudicial para el cliente se refiere a los días de mora que van transcurriendo entre la fecha máxima de pago y la atención del reclamo presentado, puesto que la calificación de riesgo del deudor depende del número de días de atraso en el pago que se presente al cierre de cada mes, lo que aunado al bloqueo de la tarjeta se convierte en un problema para las finanzas personales del usuario financiero.

En síntesis, es posible indicar ante un desacuerdo del cliente con el estado de cuenta y una negativa de pago ante tal evento generará un interés de mora, impedimento del uso de la tarjeta de crédito y también se registrará morosidad del tarjetahabiente, lo que se registrará en su historial de datos crediticios.

Finalmente, después de revisar los derechos del usuario del sistema financiero entre los cuales se encuentra el derecho a ser informado , y el derecho de impugnación en el caso que se encuentre en desacuerdo con el estado de cuenta emitido por el banco, así como también el proceso de impugnación y los plazos establecidos para resolver los reclamos. El riesgo de que el usuario financiero por no encontrarse de acuerdo con el estado de cuenta caiga en mora, ya que a pesar de que se trata de un error se sigue generando deuda, lo que afecta directamente al usuario financiero.

3. CAPÍTULO III. LA AFECTACIÓN AL USUARIO FINANCIERO

3.1 Registro de Datos Crediticios

Los bancos con el fin de asegurar el conocimiento del historial de cada usuario, cuentan con una base de datos en la que se encuentra toda la información relacionada con las obligaciones financieras y comerciales o antecedentes de los usuarios financieros, para poder identificarlos adecuadamente y determinar sus niveles de deuda y riesgos crediticios. Consecuentemente, los bancos cuentan con “grandes sistemas informativos, que constituyen en realidad enormes bancos de datos, en los cuales se puede obtener toda la información comercial y de solvencia de millones de personas” (Muguillo, 2004, p. 84). Mediante esta base de datos, es posible conocer sobre los hábitos de pago del usuario financiero. Por lo que se ha considerado que las bases de datos “son exclusivamente un mecanismo de ordenamiento y suministro de información que se maneja normalmente a través de un medio de comunicación electrónica” (Rodríguez, 2013, p. 259). Esta información puede ser utilizada por los bancos para predecir de manera razonable la probabilidad de que los clientes no paguen sus deudas.

Por tanto, la información histórica sobre el comportamiento de pago de los clientes constituye uno de los elementos fundamentales que las instituciones del sistema financiero tienen para realizar un análisis del riesgo crediticio, cuando se presta dinero a un cliente. Se busca evaluar la voluntad de pago que se verá reflejada en la oportunidad con la que los clientes cancelan sus obligaciones financieras, así como su capacidad de pago, la misma que se mide a través de la relación entre sus ingresos mensuales y la cuota que tendría que pagar en caso de recibir un crédito (Morlás, 2002, p. 165). De esta manera el banco tendrá una seguridad razonable sobre el sujeto de crédito con quien va a suscribir un contrato.

Por otro lado, según la Corporación Financiera Internacional (s.f., p. 2) la información crediticia es importante para tomar decisiones con mayor velocidad y precisión ya que los historiales ofrecen los elementos necesarios y son divulgados entre todas las instituciones financieras. Este aspecto forma parte de lo que se conoce como transparencia de mercado, pues las entidades deben tener los suficientes elementos de juicio para evaluar la conveniencia o no de otorgar un préstamo, sin la necesidad de realizar otras investigaciones que representarían mayores costos.

La base de datos crediticios, según la Ley del Sistema Nacional de Registros de Datos Públicos (LSNRDP), capítulo innumerado, sección I del Registro de Datos Crediticios, innumerado 5, es la que consta en las bases de datos del registro crediticio proporcionadas por las entidades a sus respectivos órganos de control. Actualmente, esta información es enviada al buró de información crediticia que existe en el Ecuador. Con la aplicación de la ley vigente será la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP) la que reciba todos los datos de los clientes de crédito del sistema financiero.

El COMYF, en su sección 17, Del Registro de Datos Crediticios, señala en su Art. 360 que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos es responsable por la aplicación de los modelos autorizados por los organismos de control en su conjunto, utilizados para generar los reportes crediticios. Hasta la fecha de elaboración del presente trabajo la responsabilidad de la aplicación de modelos no ha sido asumida por la DINARDAP, manteniéndose tal responsabilidad en el buró privado de información crediticia.

La información sobre las bases de datos únicamente la tendrá el Registro de Datos Crediticios, según lo dispuesto en el Art. 359 del COMYF, por lo que las entidades tienen la obligación de remitir sus bases de datos a dicho Registro. La Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia, publicada en Registro Oficial No. 843, suplemento, del 3 de diciembre del 2012, es la que dispone la creación del "Registro de Datos Crediticios" y la puesta en funcionamiento del nuevo Sistema de Registro Crediticio.

Según lo señalado en el COMYF, en su sección 17, Del Registro de Datos Crediticios, en su Art. 357, el Registro de Datos Crediticios está a cargo de la DINARDAP, la que podrá generar reportes de referencias crediticias ya sea al titular o a quien esté autorizado para solicitarla. Adicionalmente, el Art. 360 del mismo Código indica que la prestación del servicio de referencias crediticias podrá usar un modelo que permita estimar la probabilidad de incumplimiento de un cliente, basado en el análisis del historial de cumplimiento de obligaciones de carácter crediticio de las personas.

Según el innumerado 5 de la LSNRDP, capítulo innumerado, sección 1, Del Registro de Datos Crediticios, indica que la Información del Registro Crediticio “es el historial crediticio y de cumplimiento de obligaciones: financieras, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirve para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento”. De esta manera es posible saber cuál ha sido el comportamiento de pago, es decir si ha sido positivo o negativo, si las deudas corresponden al sector bancario o también al sector comercial.

En suma, la base de datos crediticios que actualmente se encuentra bajo la responsabilidad legal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos contiene los registros de las obligaciones bancarias y comerciales de los clientes. Esta información es útil para conocer el comportamiento de pago de los clientes y los días de morosidad que presenta a una determinada fecha. Podrá ser utilizada para analizar la conveniencia de otorgar crédito a los usuarios.

3.2 Burós de crédito

Antes de la creación de la DINARDAP toda la información sobre los usuarios financieros, es decir las referencias crediticias, se encontraban en los burós de crédito. Según la CRSBJB, Título 1 “De la Constitución”, Capítulo IX, Art. 1, la prestación del servicio de referencias crediticias era realizada únicamente por

los burós de información crediticia, los que eran autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos.

Según la CRSBJB, Título 1 “De la Constitución”, Capítulo IX, Art. 7, “la información crediticia comprende todas las obligaciones activas y contingentes que consten en la Central de Riesgos y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito”. De esta manera se tiene un panorama integral de la capacidad de pago y de endeudamiento del cliente.

En síntesis, la responsabilidad en el manejo de las bases de datos de las referencias crediticias cambió del sector privado al sector público, por efecto de los cambios legales aplicados. Las referencias crediticias permiten observar si los clientes presentan morosidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

3.3. Calificación Bancaria

La calificación bancaria o calificación de riesgo, conforme lo dispuesto en la CRSBJB, consiste en asignar una categoría de riesgo en atención a ciertos parámetros como son la capacidad de pago del cliente y el grado de cumplimiento de sus obligaciones, con el fin de que se clasifique a los deudores de los bancos (Villegas, 2005, p. 74). Por lo tanto, dentro de las bases de datos a los clientes se los calificará de acuerdo con sus actuaciones, esto es de acuerdo con sus hábitos de pago tanto de sus obligaciones financieras como comerciales. Se toma en cuenta la calificación bancaria es decir la categoría en la que se ha ubicado al deudor dentro de la base de datos.

Se debe señalar que dentro del análisis de crédito es importante la calificación que se da al usuario financiero, por lo tanto “el más seguro de los medios para reunir información crediticia precisa, será el uso del crédito, y esto a su vez estimula la confianza objetiva haciéndola indispensable para saber la condición financiera de cada usuario” (Ettinger, 1971, p. 30). Se trata de la carta de presentación de cada usuario, para poder acceder a un crédito, ya que dentro

del análisis se verificará en cuál de todas las categorías se encuentra, de esta manera se determinará qué tan buen sujeto crediticio es. Adicionalmente, para (Farrando, 2001, p. 26) es una mala práctica bancaria que la entidad financiera no realice la rectificación formulada por el usuario por los errores cometidos como son los cargos erróneamente practicados.

Existen distintas categorías según la situación financiera del usuario. Se entiende que los deudores se encuentran clasificados en distintas categorías de riesgo que van desde un cliente con situación normal a clientes que están en estado de falencia, pasando por categorías intermedias, de clientes con riesgo potencial (Villegas, 2005, p. 74). Al mismo tiempo, es necesario indicar que la calificación de riesgo de los créditos de consumo responde a criterios normativos expresados en la CRSBJB, Título IX “De los activos y límites de crédito”, Capítulo II, cuando establece la calificación de los créditos en función de los días de morosidad, esto es, los días que han transcurrido desde la fecha en que la obligación crediticia es exigible y no ha sido honrada. Se ha considerado la normativa relacionada con los créditos de consumo dado que este el crédito otorgado a las personas naturales para la adquisición de bienes o servicios.

El texto normativo indica que la calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida por la institución del sistema financiero con base a los siguientes parámetros:

Tabla 1. Calificación de los créditos de consumo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	+120

Tomado de: (Superintendencia de bancos, s.f.)

Las categorías de riesgo establecidas en la normativa, tienen la siguiente connotación:

Categoría A.- Créditos Normales: Se refiere a clientes que pagan puntualmente sus obligaciones, goza de un buen status crediticio. Puede presentar atrasos de hasta 15 días.

Categoría B.- Créditos con Problemas potenciales: Se refiere a clientes que si bien cumplen con sus obligaciones, lo hacen de una manera irregular en cuanto al plazo en el que debe pagar. Los créditos en esta categoría pueden presentar atrasos hasta de 45 días.

Categoría C. Créditos con problemas agudos: Se refiere a clientes que presentan dificultades para pagar sus obligaciones. Por lo que busca siempre cambiar las condiciones establecidas, existiendo la posibilidad de reestructurar el crédito por un plazo mayor. Pueden presentar atrasos de hasta 90 días.

Categoría D. Créditos de Dudosa Recuperación: Los clientes calificados en esta categoría revelan serios problemas para cancelar sus obligaciones, a las cuales se fija una acción legal para que se efectúe el pago y se debe renegociar el crédito. Sus atrasos pueden llegar a 120 días.

Categoría E.- Créditos a Pérdida: Esta es la última calificación que se le puede otorgar al cliente. Dentro de esta calificación se encuentran las personas consideradas por el banco como insolventes, es decir que no tienen medios para pagar. Sus atrasos superan los 120 días.

Mediante la calificación de riesgo que se le otorga a cada usuario financiero es posible ver el comportamiento de pago que el individuo ha tenido con sus obligaciones. Al encontrarse el usuario financiero en una categoría diferente a "A" las entidades crediticias podrían tener reparos para otorgarle crédito o podrían exigir mayores garantías. Adicionalmente, de acuerdo con las políticas

internas de cada institución del sistema financiero, se establece cuál es la calificación de riesgo aceptable para otorgar créditos.

Por lo tanto, la calificación que brindan las bases de datos bancarias puede tener severos efectos para un individuo. Al encontrarse en una baja calificación el usuario financiero se encuentra en un momento de situación “kafkiana”, rechazado, por ejemplo, al solicitar un empleo, al alquilar una vivienda, al tramitar el ingreso de su hijo a una escuela privada o pedir un crédito (Rodríguez, 2013, p.184). Esta situación se agrava más aún si la calificación responde a fallas generadas por la institución financiera, por lo que el usuario no se encontrará de acuerdo con la calificación de riesgo otorgada, para lo cual deberá presentar documentos que sustenten sus razones.

3.4 Central de Riesgos

Según la CRSBJB, Título X, “De la gestión y administración de riesgos”, Capítulo II, Art. 2, numeral 2.1, el riesgo de crédito “es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”. El usuario financiero que ha incumplido con sus obligaciones desmejorará su calificación, la misma que se refleja en la Central de Riesgos.

Existe en el común de las personas el criterio de que la Central de Riesgos es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos únicamente de las personas deudoras con calificaciones de riesgo bajas, lo que generará grandes perjuicios para el usuario. Esta consideración no tiene fundamento, puesto que la Central de Riesgos no es más que un sistema de información de todos los clientes que solicitan un producto de crédito, reflejando su calificación de riesgo en cada caso. Se entiende que los establecimientos financieros están obligados a facilitar la posición de riesgo de cada cliente (Galán, 1973, p.108). Mediante la información proporcionada por la Central de Riesgos se puede establecer si el usuario financiero es un buen

sujeto de crédito o no, por lo tanto, la información que se encuentra dentro de la Central de Riesgos” es periódica además que contiene ciertos detalles en cuanto a monto y tipo de crédito que le ha otorgado al usuario financiero” (Rodríguez, 1993, p.83). En tal sentido, los deudores que son puntuales no tienen ninguna afectación. Es decir, si solicita un crédito la entidad financiera observará que cumple con sus obligaciones crediticias, aspecto que será considerado al momento de analizar su solicitud de crédito. En el caso de los clientes morosos, su mala calificación de riesgo será la evidencia de no tener capacidad para honrar sus obligaciones, ya sea por falta de recursos económicos o porque no está dispuesto a hacerlo.

Este sistema “permite contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior” (Chiriboga, 2010, p. 44). La información de las referencias crediticias puede ser consultada por el dueño de las mismas o puede autorizar para que una institución del sistema financiero las consulte a su nombre. No existe institución financiera que no considere las referencias crediticias como elemento clave para otorgar crédito, conceder una tarjeta de crédito o abrir una cuenta corriente, puesto la normativa de la CRSBJB así lo establece. De ahí que las referencias crediticias cada vez se tornan más importantes en la gestión bancaria. Dentro de la Central de Riesgos, se establece” bajo ciertas condiciones, información respecto a conductas relevantes que podrían calificarse como mal manejo bancario, y que, por esa vía se constituyen en alerta para el resto del mercado “(Rodríguez, 2013, p. 263). Lo que genera que se tache a estos usuarios como no deseados para realizar cualquier contratación u operación.

El historial crediticio de las personas no debe presentarse con información más allá de tres años de antigüedad, conforme lo establece la CRSBJB, Título XX, “De la Superintendencia de Bancos”, Capítulo II, Art. 8. Cuando la obligación se cancela, desaparece de la información a la fecha, sin embargo las instituciones

revisan el historial de pagos para todo el período histórico, es decir los tres últimos años.

En efecto, la central de riesgos contiene el registro de los clientes de crédito con su correspondiente calificación de riesgo. Esta información es útil para evaluar a los clientes cuando solicitan crédito u otros productos bancarios. Por tanto, si el usuario financiero se encuentra con una calificación de riesgo deteriorada por un error del banco, las otras entidades tendrán una información que no necesariamente reflejará el carácter de pago del cliente.

Finalmente, ha sido posible observar la importancia de los registros de datos crediticios y la utilización que las entidades financieras dan a la información contenida en dichas bases para la toma de decisiones. La calificación de riesgo resume la condición de pago de las obligaciones que tiene cada usuario, por lo que es importante establecer si un error en el estado de cuenta le puede llegar a perjudicar al usuario financiero en el registro de sus datos crediticios.

4. CAPITULO IV. EL ERROR EN LA LIQUIDACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y SU AFECTACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE RIESGO DEL DEUDOR.

4.1 El problema dentro de la liquidación de la tarjeta de crédito

En lo concerniente a las liquidaciones de la tarjeta de crédito se ha podido observar que pueden darse errores, siendo éstos causados por diferentes motivos. Cualquiera que sea éste, en el caso de que el cliente no pague su liquidación en el tiempo establecido, caerá automáticamente en mora. Este aspecto tendrá relación directa con su calificación de riesgo, lo que producirá un desmejoramiento en la misma.

El usuario al no estar de acuerdo con su liquidación, presentará un reclamo ante la entidad financiera, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, hasta incluso puede hacerlo por vía judicial, cuando considere que han sido afectados sus intereses. Sin embargo, durante el tiempo que tome la atención y resolución del reclamo, la obligación bancaria sigue siendo exigible. Los días de morosidad de la obligación continúan transcurriendo y los intereses por mora también siguen acumulándose, lo cual puede devenir en situaciones aún más graves como es la restricción al acceso al crédito o a otros productos y servicios financieros, debido a que los bancos generalmente limitan el acceso a los usuarios que tienen calificaciones de riesgo diferente a la categoría "Normal". También habrá afectación debido al pago de intereses de mora mayores y otros cargos por la falta de pago oportuno de las obligaciones.

Con estos antecedentes es posible indicar que el problema jurídico es conocer si el error en la liquidación de la tarjeta de crédito genera una afectación a la calificación de riesgo del deudor, toda vez que el reclamo formulado por el usuario del sistema financiero ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos o ante la propia entidad deberá ser resuelto, aspecto que incrementará el tiempo de morosidad de la obligación crediticia, dada la relación entre los días de morosidad y la calificación de riesgo.

El tema, en concreto, se centrará en utilizar la información que se dispone de la Superintendencia de Bancos, correspondiente a todo el año 2015, sobre los motivos de los reclamos presentados por los usuarios financieros, que permitan demostrar que el error en la liquidación de la tarjeta de crédito afecta a la calificación de riesgo del deudor.

Para lo cual se considera oportuno utilizar el enfoque de la investigación cualitativo. Se justifica la utilización del primer enfoque nombrado debido a que se está tratando de un problema que aqueja a un grupo de miembros de la sociedad, que podrían ver afectada su calificación de riesgo y se pretende plantear una solución que evite el perjuicio señalado.

Se utiliza el enfoque cualitativo, debido a que busca “comprender determinado fenómeno; es decir, establecer cómo se relaciona un aspecto con otro. Se parte de una premisa cuando se aplica este enfoque” (Del Cid; Méndez y Sandoval, 2011, p. 24), por lo que se analizan las definiciones y características de las intermediaciones financieras, las operaciones de crédito, el crédito de consumo y específicamente las características de la tarjeta de crédito. Así como también se revisaron los derechos establecidos para los usuarios financieros en el Código de Derechos del Usuario Financiero, la central de riesgo y la normativa vigente para la calificación de créditos de consumo. El enfoque también será cuantitativo debido a que el proceso es secuencial y probatorio, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, 2014, p. 4). De tal manera que se revisan las cifras sobre reclamos por error en la liquidación de la tarjeta de crédito generadas por la Superintendencia de Bancos. Así como el número de quejas que existen dentro de un banco privado por central de riesgo. Se utilizan los casos obtenidos de un banco privado sobre reclamos presentados y su deterioro en la central de riesgos.

4.1.1 El nivel de la investigación

Descriptivo: debido a que “permite reunir los resultados de la observación y de las observaciones, si es el caso, en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que se estudia” (Calero, 2008, p. 22), de esta manera se estudia las posibles causas que generan los errores en la liquidación de la tarjeta de crédito y su relación con el deterioro de la calificación de riesgo del deudor de crédito de consumo, para procurar encontrar la relación existente entre estos dos aspectos; con énfasis en las tarjetas de crédito.

Explicativo: debido a que implica establecer una relación entre los rasgos de una situación, para lo cual utiliza la información proporcionada por las descripciones y observaciones para determinar dichos rasgos (Calero, 2008 p. 22), ya que se pretende establecer la relación entre los tiempos de demora en resolver reclamos respecto al error en la liquidación de la tarjeta de crédito y el deterioro en la calificación de riesgo por el incremento en los días de morosidad.

4.1.2 Métodos de Investigación

En la presente investigación se utiliza el método de investigación analítico, debido a que se busca descomponer un objeto en partes constitutivas (Del Cid et al., 2011, p. 20), para lo cual se realizará un estudio de las cifras sobre reclamos presentados por los usuarios financieros ante la Superintendencia de Bancos. Además, se aplica el método deductivo, ya que “el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica” (Del Cid et al., 2011, p. 22), lo que permitirá establecer las relaciones entre el error en la liquidación en la tarjeta de crédito y los días de morosidad de las operaciones de crédito de consumo.

4.2. Datos del problema

Es necesario indicar que la información que se utiliza corresponde al año 2015, debido a que se considera que la investigación debe fundamentarse en datos actualizados que permitan obtener conclusiones acordes a la realidad actual del sistema financiero, toda vez que la dinámica del negocio bancario es cambiante en cuanto a nuevos productos y servicios, por lo cual utilizar datos antiguos podrían impedir dar una visión actual del problema. Es oportuno mencionar que las cifras sobre los reclamos presentados por los usuarios financieros ante la Superintendencia de Bancos, que se exponen en los Anexos 1 y 2 del presente documento, fueron obtenidas en dicha entidad ya que no se encuentran disponibles en la página web institucional.

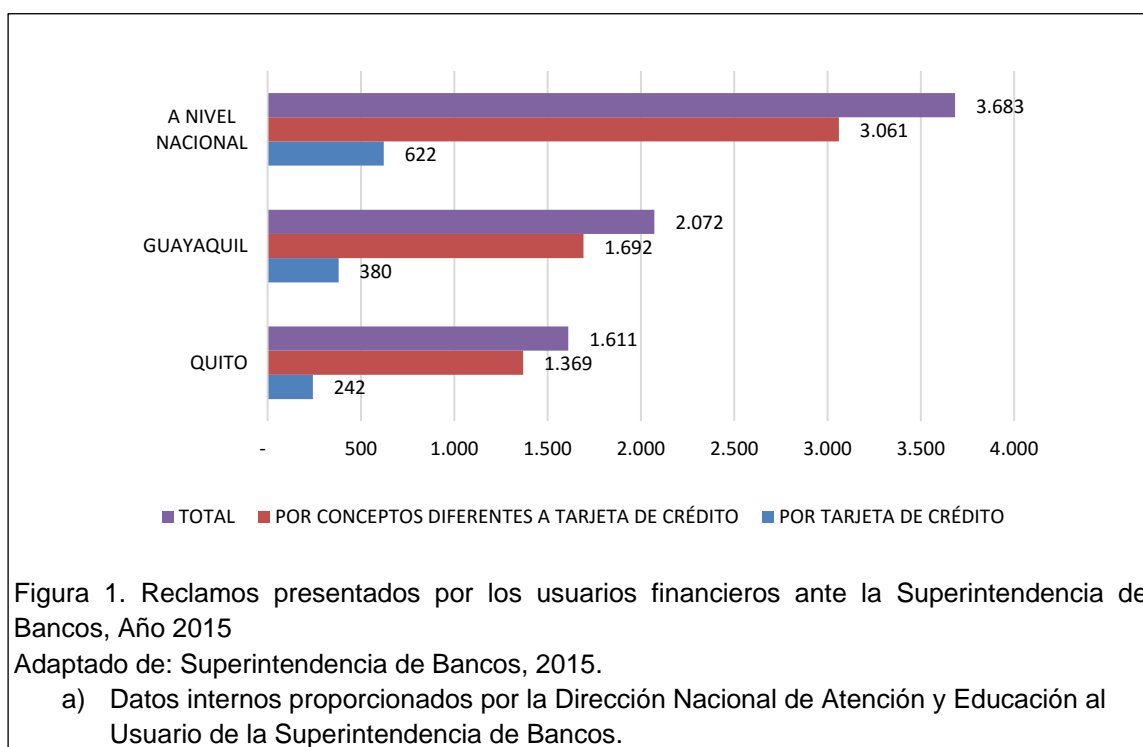
Los usuarios del sistema financiero, pueden realizar un sin número de operaciones bancarias, dentro de las cuales se pueden ocasionar errores. Motivo por el cual los usuarios al encontrarse afectados en sus intereses presentan un reclamo. Al momento que lo hacen frente a la Superintendencia de Bancos, se les abrirá un expediente para proceder a tramitar el mismo, esto quiere decir empezar a realizar las investigaciones para determinar el origen que causó el reclamo y quién tiene la responsabilidad.

Es conveniente recordar que la Superintendencia de Bancos, según lo señalado en la CRSBJB, Título XIV “Código de Transparencia y Derecho del Usuario”, Capítulo V, Art. 12, numeral 12.2, tendrá quince días para resolver los reclamos presentados originados en el país y sesenta días cuando se trata de reclamos internacionales.

Se entiende que el organismo de control debe realizar un informe que contenga el soporte de las conclusiones a las que llega luego de haber analizado el reclamo, con el fin de garantizar que ha procedido de manera imparcial y técnica. Sea cual fuere la decisión adoptada, sea de forma negativa o positiva, ésta deberá ser comunicada al usuario financiero, esperando que sea dentro los plazos establecidos en la normativa.

En el caso que el usuario financiero no se encuentre de acuerdo con la respuesta puede solicitar que se realice una nueva investigación y además podrá presentar nuevos elementos de juicio. En el caso de que se determine que el usuario financiero tenía la razón en el reclamo, se solicitará a la entidad que tome los correctivos necesarios. En caso de que la entidad financiera, no estuviere de acuerdo con las decisiones adoptadas, podrá interponer recursos de revisión y reposición, dentro de los plazos establecidos y de acuerdo con la normativa vigente para el efecto.

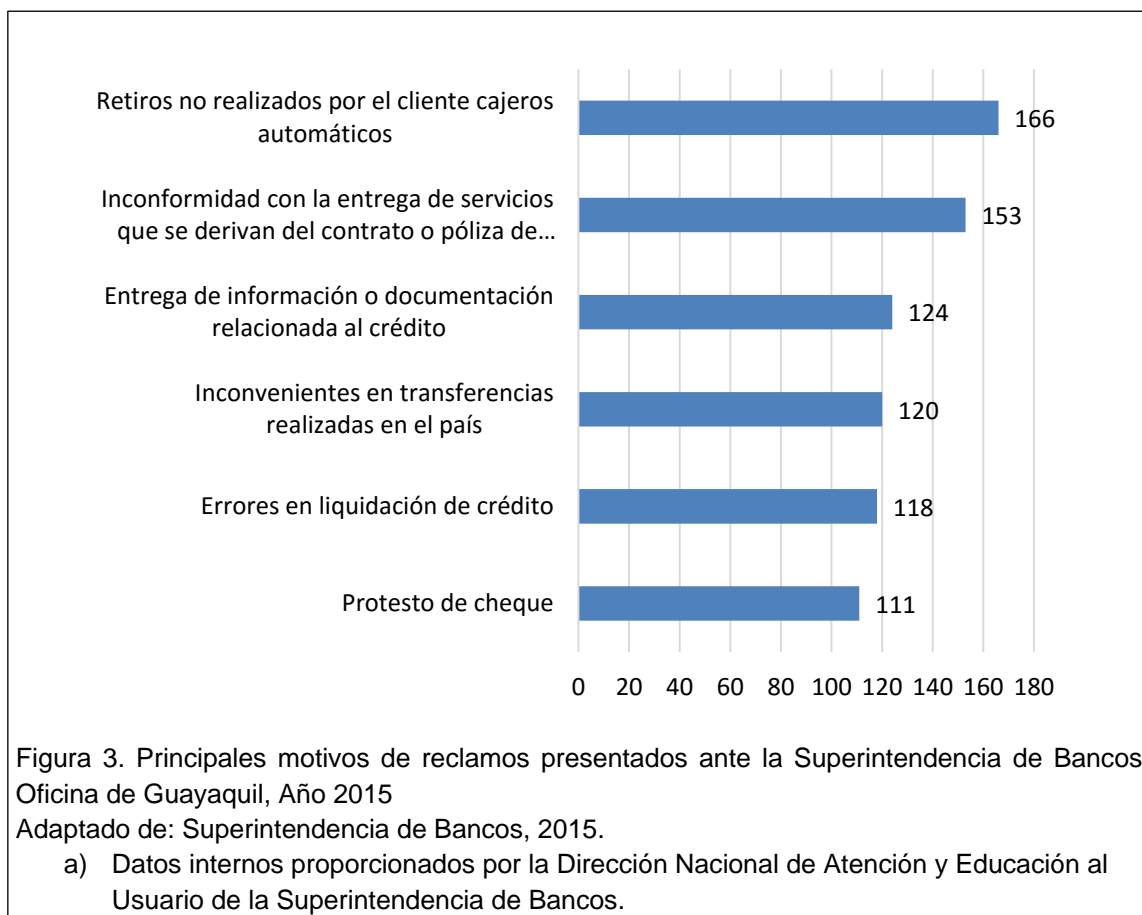
Las cifras mostradas en la figura N° 1, demuestran que durante el año 2015, se presentaron a nivel nacional 3,683 reclamos ante la Superintendencia de Bancos por parte de los usuarios financieros, lo que revela que éstos han ejercido su derecho a la impugnación mediante la presentación de reclamos por escrito ante el organismo de control. De este número de reclamos 3,061 corresponden a diversos tópicos relacionados con las cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cajeros automáticos, transferencias, pólizas de seguro. En tanto que 622 reclamos tienen que ver con aspectos vinculados con las tarjetas de crédito. Esta información corresponde a las oficinas de Quito y Guayaquil de la Superintendencia de Bancos.



Según las estadísticas preparadas por la Superintendencia de Bancos, durante el año 2015, en la oficina de Quito, fueron presentados 1,611 reclamos por escrito, entre los cuales el rubro más alto corresponde a los consumos no realizados por el cliente con tarjeta de crédito; estos sumaron 104 reclamos. El segundo motivo de reclamo más importante tiene que ver con el protesto de cheques, los cuales alcanzaron a 92 casos. Le siguen en orden de importancia reclamos relacionados con transferencias realizadas en el país y con temas inherentes a las pólizas de seguros. Cabe mencionar que uno de los motivos por los que se puede dar el número más alto de reclamos, es por servicios no autorizados por el usuario financiero en la tarjeta de crédito, lo que quiere decir que el banco podría haber aceptado de manera unilateral la aplicación de un contrato, que en la mayoría de los casos son relacionados con seguros. También se debe considerar que dentro de los cargos no autorizados en tarjeta de crédito, se pueden dar por consumos fraudulentos, que deben seguir un proceso de reclamación para evidenciar la pertinencia del cargo en la tarjeta de crédito.

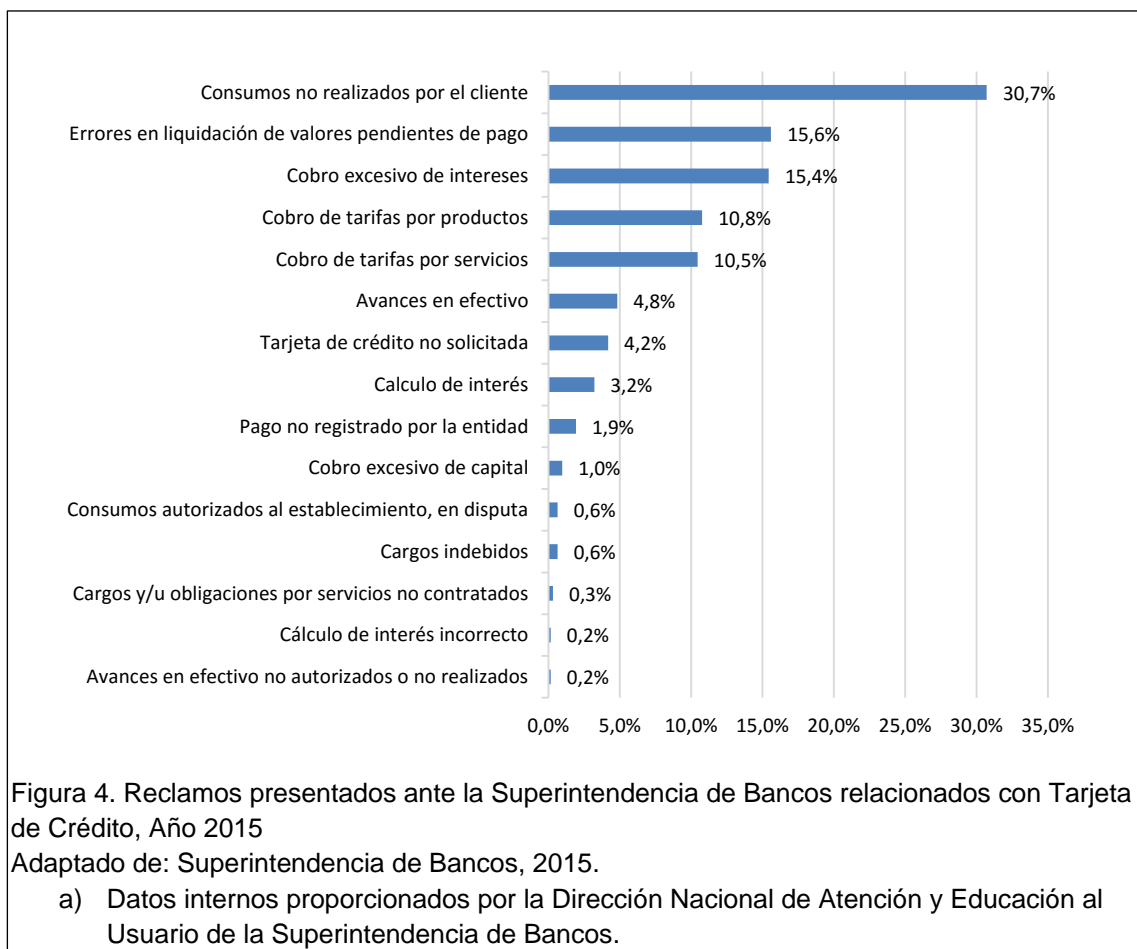


Por su lado, en la ciudad de Guayaquil, se han presentado 2,072 reclamos por escrito, entre los cuales el rubro más alto corresponde a los retiros no realizados por el cliente en los cajeros automáticos, que alcanzó a 166 reclamos. En cuanto a los reclamos de las tarjetas de crédito entre los rubros más importantes se encuentra el cobro excesivo de intereses, con 88 reclamos por este concepto, así como también existieron 87 reclamos por servicios no autorizados por el cliente. Dentro de Guayaquil, el rubro de reclamos por servicios no autorizados es alto, esto se puede deber a la falta de información, a la mala práctica bancaria, así como también se le puede atribuir a un factor operativo. El personal operativo del banco carga por su cuenta el servicio sin preguntar previamente al usuario, o también puede suceder que se entienda la falta de respuesta como una aceptación.



Estas cifras permiten observar que no existe una coincidencia entre Quito y Guayaquil en cuanto al reclamo más usual que realiza el cliente en la Superintendencia de Bancos; así en Quito el reclamo más importante tiene

relación con las tarjetas de crédito en tanto que en Guayaquil tiene que ver con los retiros no realizados en el cajero automático. Adicionalmente, este aspecto podría entenderse por diferentes motivos, como son la forma publicitar los servicios, es decir basándose en información, clara, precisa que se le otorga al usuario financiero, lo que podría ser distinta dentro de las dos ciudades. Sin embargo, el error causado por consumos no autorizados sigue siendo importante a nivel nacional, lo que hace pensar que realmente se trata de un error común dentro de la liquidación de crédito mensual.



Entre los reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos por aspectos relacionados con las tarjetas de crédito el rubro más alto corresponde al de consumos no realizados por el cliente. En la ciudad de Quito fueron 104 reclamos mientras que en la ciudad de Guayaquil sumaron 87 reclamos, lo que da un total a nivel nacional de 191 reclamos, con una representatividad de 30.7%, es decir un tercio del total de reclamos. Le sigue en orden de

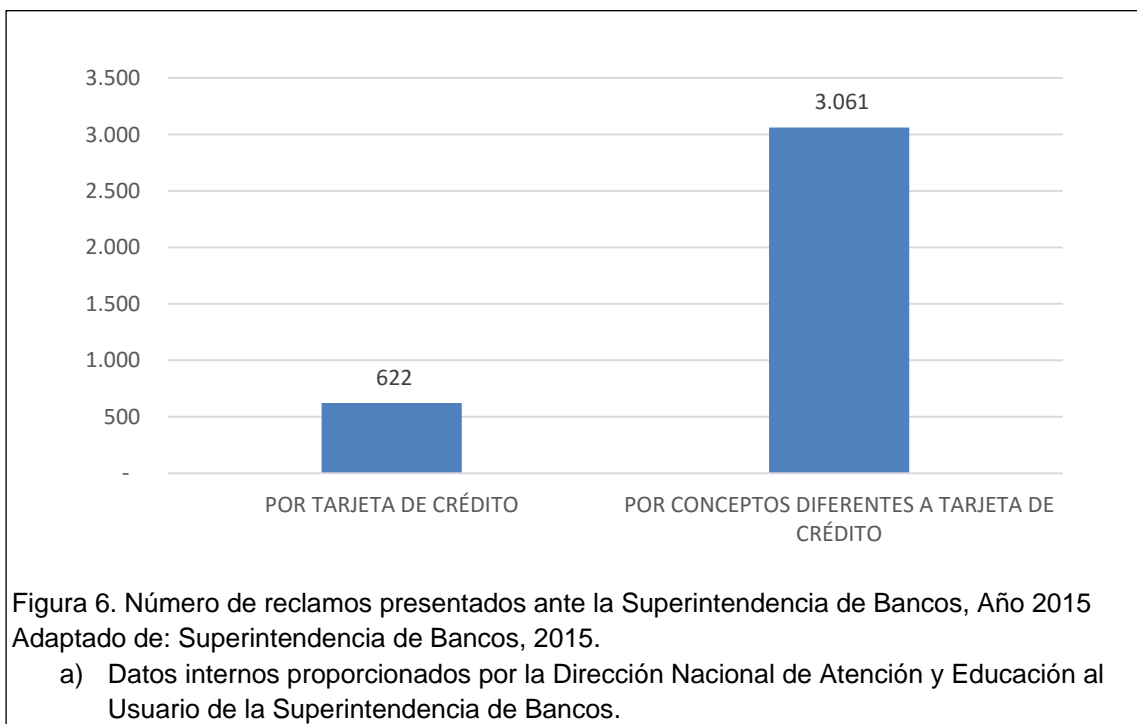
importancia los reclamos por errores en la liquidación de valores pendientes de pago con el 15.6%, cobros excesivo de intereses con 15.4% y por cobro de tarifas por servicios con 10.5%. Estos cuatro tipos de reclamos suman el 72.2% del total de reclamos relacionados con la tarjeta de crédito. Estas cifras indicarían que no hay un acuerdo por parte del usuario con el cargo de valores que debían estar claramente especificados al momento de suscribir la solicitud de tarjeta de crédito, lo que tiene relación con el derecho del usuario a contar con información clara y precisa. Al momento de suscribir la solicitud de tarjeta de crédito, el usuario financiero debería conocer en forma exacta todos los conceptos y valores que pueden ser aplicados a su tarjeta de crédito, lo que evitaría la existencia de reclamos ante la Superintendencia de Bancos ante la entidad.



Los dos primeros tipos de reclamo podrían ligarse a aspectos relacionados con la ejecución operativa que tienen las entidades, pues tienen que ver con el cargo de consumos no realizados y con errores en la liquidación de valores. Los otros dos rubros se relacionan más bien con reclamos enfocados al cobro

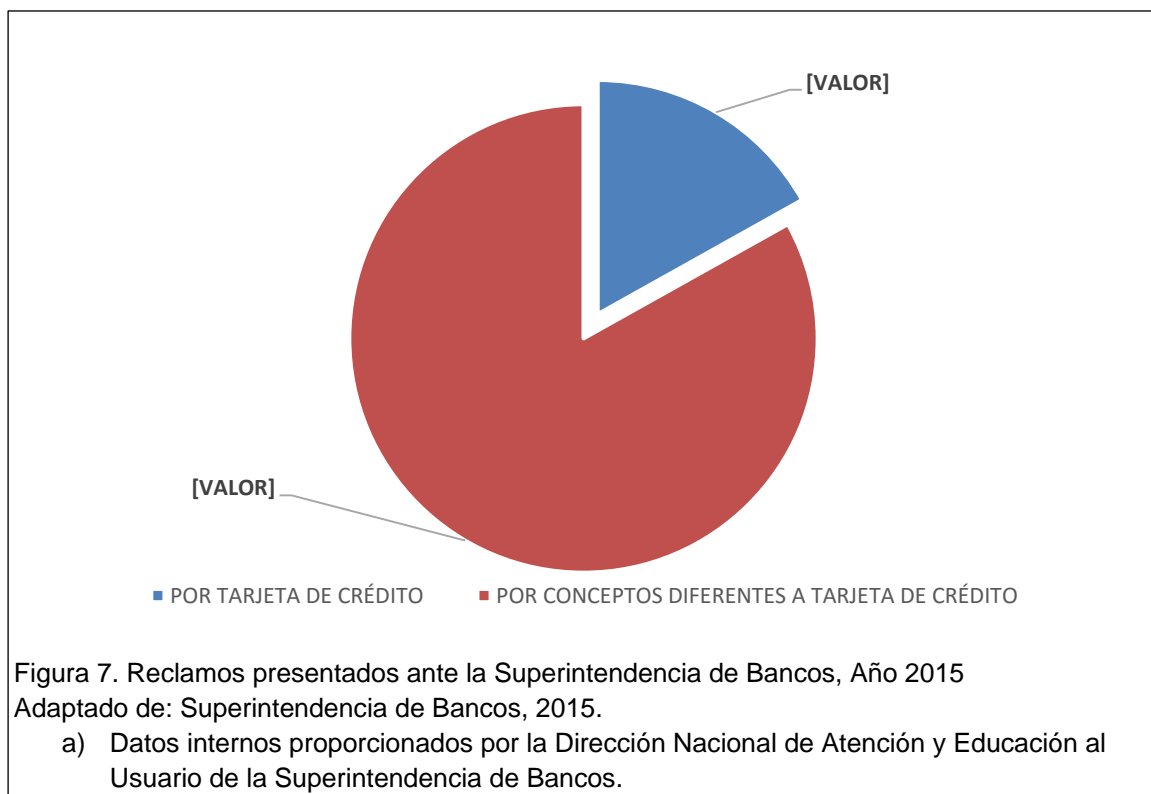
de tarifas y tasa de interés. De esta manera, se logra ver la importancia que tiene la aceptación de un producto o servicio cuando es ofertado telefónicamente y el usuario financiero podría no necesariamente estar seguro de todos los conceptos por los cuales la entidad debitará mensualmente de su tarjeta de crédito. Esto también contribuye a que no exista seguridad al momento de la aplicación del contrato en lo que se refiere a los medios probatorios. También llama a la reflexión respecto de la calidad y cantidad de información que el usuario financiero recibe en la oferta a distancia de productos y servicios financieros.

Es importante mencionar que estas cifras provistas por la Superintendencia de Bancos corresponden únicamente a reclamos presentados por los clientes en dicho organismo. Existen reclamos que los clientes lo hacen directamente en la institución del sistema financiero sobre los cuales pueden existir resoluciones a favor o no del cliente.



Se puede observar que en la ciudad de Guayaquil los clientes presentan más reclamos que en Quito ante la Superintendencia de Bancos, tanto por tarjetas de crédito como por el resto de conceptos. En Quito el número de reclamos por

concepto de tarjetas de crédito es de 242, mientras que en Guayaquil asciende a 380 reclamos escritos por este mismo concepto, lo que suma un total a nivel nacional de reclamos de 622. Cabe mencionar que la tarjeta de crédito es el producto financiero que ha ido ganando espacio en cuanto a su utilización, especialmente durante los últimos años, como lo demuestran las cifras de la Superintendencia de Bancos, debido a que brinda agilidad al usuario financiero dentro de la contratación. Esto se debe a que la tarjeta de crédito permite celebrar un contrato sin tener que utilizar dinero en efectivo.



Entre los reclamos presentados en Quito ante la Superintendencia de Bancos en el año 2015, el porcentaje de reclamos por concepto de tarjetas de crédito asciende a un 15.0%, mientras que en Guayaquil es de un 18.3%. El total a nivel nacional por reclamos escritos por concepto de tarjetas de crédito asciende a un 16.9%; lo que evidencia que los reclamos por tarjeta de crédito tienen una considerable importancia. En Quito, el reclamo relacionado con consumos no realizados es el mayor de todos los presentados en el año 2015 ante la Superintendencia de Bancos, lo que ratifica lo antes mencionado.

Adicionalmente, con el fin de evidenciar que los usuarios financieros no solo realizan reclamos ante la Superintendencia de Bancos sino también ante la propia institución de la cual es cliente, se presentan a continuación las cifras relacionadas con el número de reclamos recibidos en el año 2015 de un banco privado, cuyo motivo tiene que ver con la central de riesgos en el caso de tarjetas de crédito.

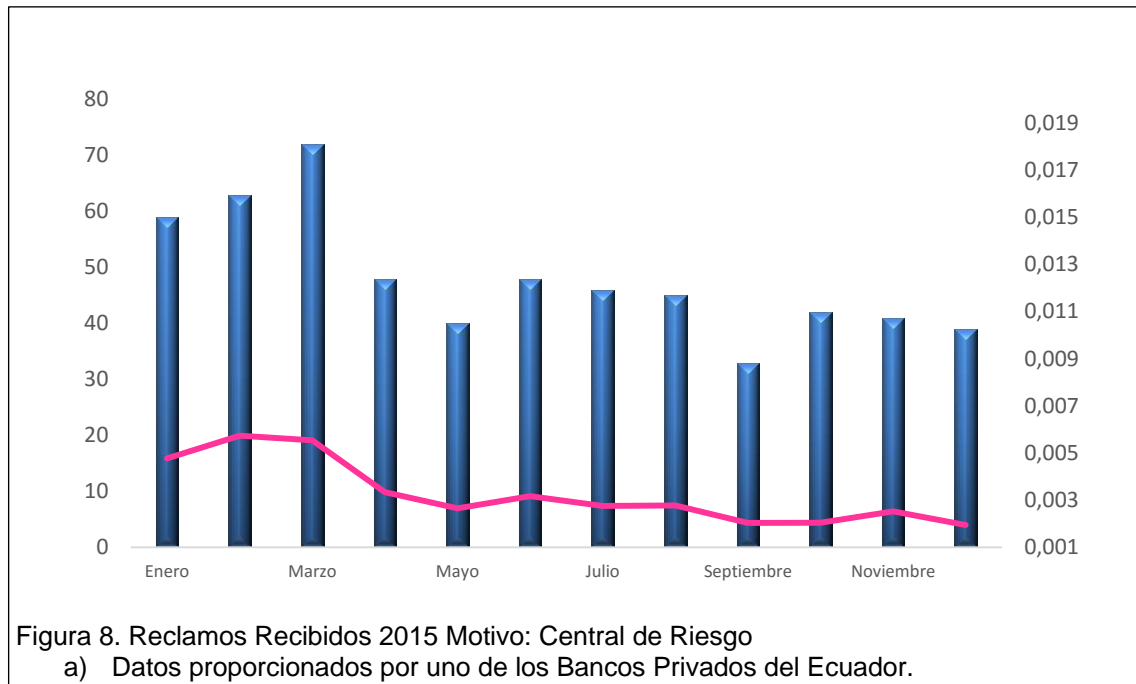
Tabla 2. Número de reclamos recibidos 2015

Número de reclamos recibidos 2015					
Motivo: Central de riesgo					
Meses	CRM (a)	SBS	Demandas	Total de reclamos recibidos en el mes	Indicador
Enero	59	1		12376	0.00476729
Febrero	63	1		10990	0.00573248
Marzo	72	2		12999	0.00553889
Abril	48	0		14373	0.0033396
Mayo	40	1		15064	0.00265534
Junio	48	2		15155	0.00316727
Julio	46	1	1	16710	0.00275284
Agosto	45	0	1	16200	0.00277778
Septiembre	33	2		16214	0.00203528
Octubre	42	1		20605	0.00203834
Noviembre	41	2		16257	0.00252199
Diciembre	39	0		20055	0.00194465
Totales	576	13	2	186998	0.03927175

Nota: Datos proporcionados por uno de los Bancos Privados del Ecuador.

Se considera necesario tomar el dato de un banco privado, ya que éstos tienen gran representatividad económica dentro del país y porque el usuario financiero tiene la posibilidad de presentar sus reclamos ya sea ante el banco, el defensor del cliente o ante la Superintendencia de Bancos, sin que exista un orden de prioridad establecido. Se debe anotar que la entidad se la escogió debido a su importante participación en el sistema tanto por su nivel de activos como por el número de tarjetas de crédito colocadas en el mercado.

Los bancos privados al encontrarse en el sector financiero se hallan sujetos a controles por parte de la Superintendencia de Bancos. Dentro de los bancos privados no interviene el dinero del Estado, sino únicamente de los particulares. En el Ecuador existen 22 bancos privados, conforme las cifras que el organismo de control pone a disposición del público (Superintendencia de Bancos, s.f.).



Es posible contar con esta información, ya que las entidades disponen de un servicio especializado de atención al usuario financiero, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que se presenten. Esto ha producido la necesidad de contratar personal únicamente para atender a los reclamos de los usuarios financieros, sin desconocer que adicionalmente deben las entidades sufragar el sueldo del Defensor del Cliente. Cuando el cliente de un banco privado presenta un reclamo, de igual manera se abre un expediente de procedimiento. Tendrá el banco de igual forma los tiempos determinados para que se presenta la impugnación y sea resuelta ya sea en contra o a favor del cliente.

Es posible notar que el número de reclamos del banco privado consultado (576 casos) es cercano al número de reclamos realizados ante la Superintendencia de Bancos (622), en ambos casos para el año 2015 y para tarjetas de crédito. Esto deja observar que los casos de reclamos presentados ante el organismo de control de los bancos privados solo representan una parte de los reclamos que reciben las instituciones del sistema financiero, aspecto que puede tener varias interpretaciones como el hecho de que muchas personas puedan desconocer el derecho que les asiste para realizar directamente un reclamo ante la Superintendencia de Bancos o que consideren que es un trámite largo y engorroso y prefieren no acercarse a dicha entidad. También podría interpretarse en el sentido de que los reclamos presentados ante la propia entidad financiera se los resuelve directamente en la misma, sin que se pueda determinar necesariamente que la resolución fue favorable al usuario financiero.

En efecto, dentro del Ecuador, el organismo técnico y de control que es la Superintendencia de Bancos recibe las quejas presentadas por los usuarios financieros. De las reclamaciones correspondientes a tarjetas de crédito, una porción representativa corresponde a servicios no autorizados. Las mismas deben ser resueltas dentro de un plazo determinado que se debe cumplir a cabalidad para que no exista afectación a ninguna de las partes contratantes. Sin embargo, es necesaria la revisión de casos que efectivamente hayan presentado los usuarios financieros reclamando su afectación y la evidencia de que los tiempos previstos no son necesariamente cumplidos, lo que afectaría a la calificación de riesgo del deudor.

4.3 Presentación de casos de reclamos de usuarios financieros

A continuación se procede a exponer algunos de reclamos presentados por usuarios financieros a las entidades controladas. Es oportuno señalar que éstos fueron recabados por gestión de la autora del presente trabajo en entidades bancarias de la ciudad de Quito. Esto es casos que han ocurrido efectivamente y se los escogió porque permiten evidenciar claramente el

problema de investigación propuesto en el presente trabajo, de tal manera se entiende que los casos pretenden ser explicativos no concluyentes, por lo que por motivos de sigilo bancario no se adjuntará en anexos los originales de los casos:

Caso N°1

Antecedentes:

El señor Freddy Silva, el día 4 de abril del 2014, solicita la devolución de varios débitos detallados, ya que informa no estar de acuerdo con los costos operativos.

Con fecha 23 de abril del 2014 vuelve a ingresar otro reclamo en el que informa no estar de acuerdo con los costos operativos. Después de realizar las comprobaciones pertinentes, el caso se resolvió a favor del cliente. Entre el 4 y el 23 de abril ya habían transcurrido 19 días. No se debe olvidar que un cliente con morosidad mayor a 15 días cambiará su calificación de riesgo a "A" a "B".

El 25 de abril del 2014, el usuario financiero solicita la rectificación en el buró de crédito, puesto que al solicitar una operación de crédito en otra entidad financiera, le indicaron que su calificación en central de riesgos se había deteriorado.

El usuario ingresa un requerimiento para verificar el motivo de la deuda que mantenía ya que indica que nunca realizó consumos con la tarjeta de crédito. Después de las debidas verificaciones se comprobó que a la fecha no adeudaba ningún valor. Sin embargo, la referencia de morosidad por el error ocasionado meses atrás continuaba afectando su score de crédito y calificación de riesgo, por lo que exige que el banco asuma el error y lo solucione.

El 28 de mayo del 2014, el cliente solicita al banco un certificado donde conste que fue error al enviar al cliente a central de riesgo con calificación deficiente, esto es "D". Se solicita este certificado ya que este caso fue resuelto a favor del

cliente, por lo tanto el banco envía un oficio a la Superintendencia de Bancos en el que se solicita la rectificación de los reportes del usuario.

El 18 de junio del 2014, el usuario financiero confirma que no se había arreglado su estatus crediticio. Luego de realizar gestiones adicionales, se arregló su calificación cuatro meses después, esto es cuando tenía calificación “E”, la calificación de riesgo más baja, cuando se considera que un crédito está en pérdida.

Análisis:

Según los antecedentes expuestos, este caso es un ejemplo de que un cliente que tenía una calificación de riesgo “A” por errores operativos del banco relacionados con consumos no autorizados llegó a ubicarse en “E”, sin que se haya evidenciado una negativa de pago por parte del usuario que involucre el deterioro de su estatus crediticio. Durante el transcurso del reclamo el cliente no pudo acceder a un crédito en otra entidad financiera, puesto que su calificación de riesgo se había afectado, aspecto que impactó en sus finanzas pues requería con urgencia los recursos provenientes del crédito.

Conclusiones:

El problema identificado en cuanto al hecho de que los cargos no autorizados y la demora en la atención del reclamo determinaron efectivamente una afectación al usuario en su calificación crediticia con los consiguientes efectos en cuanto al acceso a productos y servicios financieros. El usuario no dejó de pagar sus obligaciones, sin embargo su calificación de riesgo se modificó de “A” a “E”, esto es de Normal a Pérdida.

Caso N° 2

Antecedentes:

La señora Mariana Aguirre tiene una tarjeta de crédito. En el mes de mayo del año 2013 recibe su estado de cuenta, en el cual se registra un traspaso de saldo por un valor que ella desconoce. La cliente sigue pagando sus consumos porque considera que es un error del banco el cual será rectificado en el

siguiente mes, sin embargo viaja fuera del país para la fecha en que debía recibir el siguiente estado de cuenta.

En el mes de agosto del 2013, al regresar al país verifica que no podía realizar consumos con la tarjeta de crédito. Se identifica que son consumos inusuales y se presume que pueda tratarse de un fraude cometido en el mes de mayo del 2013.

En el banco le indican que debe cancelar la deuda pendiente, sin embargo se negó. La tarjeta se canceló reportando un estatus de mora, por falta de pago y lo cual afecta a su calificación en central de riesgos.

Análisis:

La deuda generada en la tarjeta fue por consumos fraudulentos y por los impuestos generados por los mismos. La cliente al recibir su estado de cuenta en el mes de mayo del 2013 no se acercó a verificar de donde provenían los valores que desconocía. El banco tiene evidencia de su gestión para notificar el fraude. La deuda queda impaga y se procede al cierre de la tarjeta, bajo la responsabilidad de la cliente, quien desmejoró su calificación de riesgo.

Conclusiones:

En este caso los consumos no autorizados, producto de un fraude, afectaron a la cliente en su calificación de riesgo. Al estar ausente del país no tuvo oportunidad de realizar un seguimiento a los cargos que ella desconocía su origen. De igual forma se observa que no existía una negativa de pago de los consumos realizados por ella, sin embargo, desmejoró en la central de riesgos.

Caso N° 3

Antecedentes:

Cliente acude al Banco y manifiesta con respaldo de su estado de cuenta que existen 3 cobros por seguros de Desgravamen y Protección, los cuales indica no haber solicitado o aceptado.

El cliente se acerca a la aseguradora a pedir la cancelación y respaldo de la aceptación del seguro. La empresa de seguros demuestra la aceptación por medio de una llamada que se realizó al tarjetahabiente. El cliente no está de acuerdo y no está dispuesto a pagar. Transcurren los días, lo que origina el bloqueo de la tarjeta de crédito con valores pendientes de pago.

Análisis:

En este caso se evidencia que se trata de consumos por seguros vendidos a través de oferta telefónica. Mientras el cliente reclama en el banco y en la aseguradora han transcurrido varios días. El cliente ya no desea el seguro pero se le indica que debe pagar. Su negativa le lleva al deterioro en su calificación de riesgo.

Conclusiones:

La oferta telefónica de productos podría inducir a una decisión que el usuario financiero desea cambiarla, en caso de no haber reflexionado lo suficiente sobre la conveniencia de aceptar el producto o servicio; también podría explicarse por la calidad de la información recibida para tomar la decisión. Sin embargo los tiempos que se requiere para proceder con los reclamos ante los proveedores de los productos o servicios pueden ser superiores a los 15 días, lo que le lleva a un deterioro de su calificación.

De los casos presentados, es posible encontrar elementos comunes relacionados con el hecho de que estos clientes no tienen un mal comportamiento de pago, sin embargo su calificación de riesgo se deterioró considerablemente. El origen en estos fueron los cargos no autorizados en la tarjeta de crédito y la venta telefónica de productos de seguros. En todos ellos hubo un reclamo presentado al propio banco y una negativa de pago hasta que se dé una solución a su inconformidad. Las cifras expuestas respecto de los reclamos ante la Superintendencia de Bancos y ante un banco privado, dejan ver que los consumos no autorizados tienen una importante participación y son el reflejo de una falla operativa en los bancos. En tal sentido, es importante plantear una solución que trate de abarcar el problema observado de una

manera que privilegie a los usuarios financieros que tienen un buen carácter de pago, es decir que son clientes puntuales en el cumplimiento de sus obligaciones, y que por lo tanto generalmente registran una calificación de riesgo “A” o Normal.

4.4 Solución al Problema

Las cifras presentadas y los casos expuestos permiten observar que un error en la liquidación de la tarjeta de crédito afecta la calificación de riesgo del deudor, por lo tanto este trabajo busca un mecanismo de protección del estatus crediticio del usuario financiero, específicamente de los que muestran un historial crediticio limpio y que evidencie un buen carácter de pago, es decir que tenga calificación de riesgo “A”. No se toma en cuenta a los clientes con calificación de riesgo mayor en la medida de que si éstos migraron a una calificación “B”, “C”, “D” o “E” por falta de pago, su acceso a productos y servicios financieros ya se encuentra restringido.

En dicho contexto, se propone que mientras se tramite el reclamo presentado por el cliente ante la Superintendencia de Bancos o ante la entidad del sistema financiero, exista un efecto suspensivo dentro de la calificación de riesgo del deudor, toda vez que el tiempo que puede durar la resolución del reclamo puede superar los días máximos de morosidad que se requieren para cambiar de calificación de riesgo de “A” a “B”, esto es quince días. De esta manera, mientras se trámite el reclamo el cliente no se verá afectado en su calificación de ninguna manera.

El efecto suspensivo deberá ser incluido dentro la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, para que las entidades financieras lo apliquen de manera general. Por lo tanto, dentro libro I de las normas generales para las instituciones del sistema financiero, título XIV del Código de Transparencia y de Derechos del Usuario, Capítulo III del Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero, Sección III de la Defensa de los Derechos del Usuario del Sistema Financiero,

Parágrafo I Derecho a Reclamo, se propone incorporar el siguiente texto: “Se le concederá al usuario financiero, que tenga calificación de riesgo “A”, efecto suspensivo en su calificación de riesgo durante el tiempo en que se resuelva su reclamo, cuya causa se relacione con la existencia de un error en la liquidación de la tarjeta de crédito, indistintamente que lo haya presentado ante una entidad del sistema financiero o ante la Superintendencia de Bancos.

La propuesta realizada considera a los usuarios con la calificación de riesgo “A” debido al hecho de que éstos realizan puntualmente el pago de sus obligaciones

El Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, en su Art. 169 señala que la suspensión hace referencia a que “iniciado el procedimiento de revisión de oficio, el órgano competente para resolver suspenderá la ejecución del acto, cuando éste pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación”. De esta manera mediante el efecto suspensivo se logrará suspender la ejecución es decir que sigan corriendo los días de morosidad para que no se afecte la calificación de riesgo del usuario financiero, con el fin de evitar causar perjuicios. Dejando en claro que este efecto suspensivo no podrá ser mayor a 30 días. Este plazo se lo ha establecido en consideración de los tiempos observados que transcurrieron en los casos presentados para establecer que se trataba de un error en la liquidación.

Adicionalmente, apoyaría a que las diferentes instancias que intervienen en la resolución de los reclamos procuren optimizar sus procesos para ajustarse al plazo propuesto.

Finalmente, con la inclusión de esta frase dentro de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria, se logrará proteger al usuario financiero, ya que es posible notar que existen muchos casos que por errores en la liquidación de crédito los usuarios se han visto afectados en su score crediticio.

Debido a que cuando se afecta la calificación de riesgo, generalmente transcurre un considerable lapso de tiempo hasta que ésta sea rectificadas, lo que efectivamente puede perjudicar al usuario financiero, se considera de fundamental importancia que esta propuesta sea considerada en la normativa vigente, toda vez que será un incentivo para que el usuario procure una solución rápida y realice un seguimiento continuo a la resolución del reclamo.

5. CAPITULO V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

A lo largo del presente trabajo se han podido destacar elementos que se los considera claves dentro de la afectación al usuario financiero por errores en la liquidación de la tarjeta de crédito, que a continuación se los expone.

Las instituciones financieras tienen como operaciones fundamentales el otorgar crédito y captar depósitos del público. En el caso ecuatoriano las instituciones financieras privadas concentran mayoritariamente el crédito otorgado y dentro de ellas se destacan los bancos privados.

Las operaciones de crédito se plasman a través de un contrato de crédito, que es el mecanismo legal que viabiliza la realización de las mismas, generando el marco para establecer la relación comercial y de confianza entre el banco y el cliente.

Dentro de la liquidación de crédito pueden encontrarse distintos errores, que pueden generarse tanto por factores internos como externos. Éstos se verán reflejados en la liquidación, lo que provocará que el cliente manifieste su desacuerdo con la misma, debido a que se le cargarán rubros que él no ha autorizado o no ha convenido.

Dentro de estos errores, los cargos no autorizados pueden darse como producto de fallas operativas que los bancos pueden experimentar. Estos casos serán motivo de reclamo por parte de los usuarios financieros, para lo cual existe un marco normativo que establece los derechos y obligaciones que tienen las partes; y, en forma específica cuando se trata de una operación relacionada con las tarjetas de crédito.

Adicionalmente, el usuario financiero tiene derechos fundamentales que le amparan como es contar con información suficiente y adecuada, así como

realizar formalmente un reclamo cuando considere que ha sido afectado. Para ello también el banco debe contribuir utilizando una publicidad transparente a fin de eliminar cualquier tipo de error en cuanto a la contratación a distancia.

Otro aspecto que debe mencionarse es el hecho de que el usuario del sistema financiero al recibir el estado de cuenta y no encontrarse de acuerdo podrá ejercer el derecho de impugnación. El mismo que sirva para impugnar los saldos con los que no se encuentra de acuerdo. Esta impugnación cuenta con tiempos determinados y un proceso a seguir, que deben ser cumplidos tanto por la entidad financiera como por el usuario, quien tiene la opción de presentar su reclamo ante la entidad, el defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos; sin embargo éstos no necesariamente se cumplen o pueden resultar más extensos de los días que se consideran necesarios para que una operación de crédito cambie de calificación de riesgo por no pago.

Ante un desacuerdo del cliente con el estado de cuenta y una negativa de pago se generará un interés de mora, impedimento del uso de la tarjeta de crédito y también se registrará morosidad del tarjetahabiente, lo que se registrará en su historial de datos crediticios, que tiene efectos negativos en cuanto al acceso de productos y servicios financieros.

Las cifras recabadas de la Superintendencia de Bancos permiten observar que el error en la liquidación de créditos en el caso de las tarjetas de crédito constituye uno de los principales motivos de reclamo tanto a las propias entidades bancarias como al organismo de control.

Los casos presentados evidenciaron que efectivamente existe una afectación a los usuarios financieros en su calificación de riesgo por la existencia de errores en la liquidación de la tarjeta de crédito, básicamente por los casos de cargos no autorizados por el cliente. En ellos se observó que los clientes no tenían un mal carácter de pago, sin embargo su calificación de riesgo se deterioró notablemente, ya sea por demoras en el trámite de reclamo o por otros motivos.

5.2 Recomendaciones

En el transcurso de la presente investigación estuvo latente la preocupación en cuanto a la calidad de la información que se entrega al cliente en la oferta comercial de productos y servicios financieros, sobre todo en el caso de la oferta telefónica, lo cual no fue abarcado por la autora. Si bien se encuentra establecido el derecho a la información que debe tener el usuario financiero, me permito recomendar para futuros esfuerzos académicos que se investigue respecto a la calidad de la información que recibe el usuario y que no lo induzca a tomar una decisión poco informada al adquirir productos o servicios financieros, que posteriormente podrían derivar en reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos o ante las entidades financieras.

La utilización de una nota de crédito al momento de que se produce un error en la liquidación de crédito que le permita al usuario financiero no caer en mora mientras se resuelve el reclamo, podría ser una alternativa que se recomienda sea objeto de una investigación más profunda.

Se podría implementar una póliza de seguros que cubra los pagos por servicios no autorizados hasta que se resuelva el reclamo, de manera que no se deteriore la calificación de riesgo. Por tanto, podría ser objeto de estudio la factibilidad de que exista dicha póliza y determinar quién debe cubrir su costo.

Finalmente, se podría evaluar la pertinencia de que se haga un estudio sobre el tiempo administrativo que demoran las instituciones públicas en atender un reclamo y el tiempo que efectivamente se toman, para de esta manera buscar agilizar los procedimientos administrativos.

REFERENCIAS

- Barbier, E. (2008). *Contratación Bancaria*. Buenos Aires: Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.
- Bullrich, S. (1971). *La tarjeta de crédito*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Calero, A. (2008). Módulo Investigación. Ecuador. Quito: Universidad Central del Ecuador:
- Castrillón y Luna, V. (2003). *Contratos Mercantiles*. (2da. Ed). México: Editorial Porrúa.
- Caumont, A. (2010). *Contrayentes vulnerables por inequilibrio subjetivo en la formación y ejecución de los contratos. Cambios en los paradigmas contractuales*. Recuperado el 12 de septiembre de 2015 de <http://revista.cideci.org/index.php/trabajos/article/viewFile/15/51>
- Cevallos, V. (2001). *Libre competencia, derecho de consumo y contratos*. Quito, Ecuador: Editorial Jurídica del Ecuador.
- Chiriboga, L. (2010). *Sistema Financiero*. (2da. Ed.). Quito, Ecuador: Publigráficas Jokama.
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria*. (Resolución No. JB – 98 -045 Publicada en el Registro Oficial 254 del 10 de febrero 1998.
- Código Orgánico Monetario y Financiero*. (2014). Segundo Suplemento del 12 de septiembre del 2014. Registro Oficial N° 332.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre 2008 y Registro Oficial 490. Suplemento de 13 de julio de 2011.
- Corporación Financiera Internacional. (s.f.). *Sistema de información financiera guía informativa*. Recuperado el 25 de enero de 2016 de: <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/8786320049586044a262b719583b6d16/FI-CB-KnowledgeGuide-S.pdf?MOD=AJPERES>.
- Del Cid, A; Méndez, R; Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología. (2da. Ed). México: Pearson Educación.
- Díaz, G. (1986). *Los establecimientos de crédito*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

- Ettinger, R. (1971). *Créditos y Cobranzas*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Farina, J. (2005). *Contratos Comerciales Modernos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.
- Farrando, I. (2001). *Criterios del servicio de reclamos del Banco de España en Materia de Prácticas Bancarias*. España: Instituto Nacional del Consumo.
- Fernández, R. y Gómez, O. (1991). *Tratado Teórico-Práctico de Derecho Comercial*. (Tomo III). Buenos Aires: Ediciones Depalma.
- Galán, A. (1973). *Así es la banca y sus operaciones*. Salamanca, España: Ediciones Anaya S.A.
- Gerscovich, C. (1999). *Derecho bancario y financiero moderno*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc S.R.L Villela Editor.
- Gherzi, C. (1998). *Contratos civiles y comerciales*. (4ta. Ed). Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.
- Gómez, M. (1971). *Consideraciones generales en torno a las tarjetas de crédito*. Madrid: Editorial Tecnos.
- González, A. y López, J. (2015). *Economía y gestión bancaria*. Madrid, España: Ediciones Pirámide. (Grupo Anaya, S.A.)
- Guzmán, M. (2005). *Contratación Mercantil y Bancaria Especializada*. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed). Santa Fe, México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Herrera, G. (1994). *La jurisprudencia en bancos e instituciones financieras*. México: Pereznieto Editores S.A.
- Jiménez, G. (2006). *Derecho Mercantil*. (11ª edición actualizada). Barcelona, España: Editorial Ariel S.A.
- Kabas de Martorell, M. (2006). *Responsabilidad de los bancos frente a cliente*. (1era. Ed). Santa Fe, Argentina: Rubinzal- Culzoni.
- Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Crediticios*. Registro Oficial 843, Segundo Suplemento del 3 de diciembre 2012
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Registro Oficial N° 250 de 23 de enero del 2001.

- Ley Orgánica de Defensa al Consumidor*. Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de Julio del 2000.
- Mariño, A. (2004). *Responsabilidad por la utilización indebida de tarjetas de crédito*. (1era.Ed). Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Martorell, E. (2010). *Tratado de Derecho Comercial*. (1ra.Ed) Tucumán, Buenos Aires: La Ley S.A.E.
- Martorell, K, (2011). *Tratado de Derecho Bancario*. (Tomo I). (1era. Ed). Santa Fe, Argentina: Rubinzal- Culzoni.
- Morales, F. (1994). *Fundamentos de la actividad y los negocios bancarios*. (2da.Ed). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Ediciones Jurídica Radar.
- Moreno, R. (2008). *Riesgos, Seguros y Finanzas*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015 de <http://cuadernos.uma.es/pdfs/papeles56.pdf>
- Morlás, C. (2002). *Bancos administración, crédito y análisis de sus estados financieros*. Guayaquil, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Mosset, J. (1984). *Contratos*. Buenos Aires, Argentina: Editores Rubinzal-Culzoni.
- Muguillo, R. (2004). *Tarjeta de crédito*. (3era .Ed). Buenos Aires: Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.
- Ortega, J. (1994). *La tarjeta de crédito*. (2da.Ed). Guayaquil, Ecuador: Corporación Bustos.
- Parra, A. (2010). *Derecho del sistema financiero y tecnología*. Madrid: Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A.
- Puelma, A. (1971). *Estudio Jurídico sobre operaciones bancarias*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Reyes, M. (Coord.). (2002). *Derecho de consumo*. (2ª.Ed). Valencia, España: Tirant lo blanch.
- Rodríguez, A. (1993). *Técnica y Organización Bancarias*. (1era .Ed). Buenos Aires, Argentina: Macchi Grupo Editor S.A.
- Rodríguez, J. (1968). *Derecho Bancario*. México: Editorial Porrúa S.A.
- Rodríguez, S. (2013). *Contratos Bancarios, Su significación en América Latina*. (2ª reimpresión de la 6ta.Ed). Bogotá, Colombia: Legis Editores S.A.

- Sánchez, A. (2006). *El sistema de tarjeta de crédito*. Granad, España: Editorial Comares, S. L.
- Santesmases, M. (2015). *Economía y gestión bancaria*. Salamanca, España: Ediciones Pirámide.
- Sanz, F. (2003). *La protección del consumidor en la normativa bancaria*. España: Gobierno de Aragón.
- Sarmiento, H. (1973). *La tarjeta de crédito, su aspecto jurídico y económico*. Bogotá: Editorial Temis.
- Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Boletines Mensuales*. Recuperado el 3 de Marzo de 2016 de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2.
- Tobón, A. (1985). *Introducción al Estudio del Derecho Bancario*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Universidad Espíritu Santo. (2004). *El ABC de la Banca*. Guayaquil, Ecuador: Centro de Investigaciones.
- Velilla, M. (1998). *Política y Derecho del Consumo*. Bogotá, Colombia: Biblioteca Millennium, El Navegante Editores.
- Vilela, J. (2015). *El Derecho a la información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria*. Recuperado el 15 Diciembre de 2015 de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13335/13962>
- Villegas, C. (2005). *Contratos Mercantiles y Bancarios*. (1ª. Ed). Buenos Aires, República Argentina: Basavilbaso 950.
- Wayar, E. (2004). *Tarjeta de crédito y defensa del usuario*. Buenos Aires: Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.

ANEXOS

ANEXO 1. RECLAMOS PRESENTADOS EN LA SB 2015 (QUITO)

QUITO - Atención Escrita	1611
- MFTC: Consumos no realizados por el cliente	104
- MFCC: Protesto de cheque	92
- MFCA: Inconvenientes en transferencias realizadas en el país	82
- MFCA: Retiros no realizados por el cliente cajeros automáticos	80
- MSGR: Desacuerdo con la liquidación	63
- MSGR: Incumplimiento de condiciones generales de la póliza	55
- MFCC: Pago de cheque no girado por el titular (Firma no corresponde al cuenta correntista)	42
- MFTC: Cobro de tarifas por productos	42
- MFCC: Bloqueo de Cuenta	40
- MSGR: Inconformidad con la entrega de servicios que se derivan del contrato o póliza de seguro	39
- MFPC: Entrega de información o documentación relacionada al crédito	38
- MFCA: Retiros no realizados por el cliente ventanilla	34
- MFCC: Inconvenientes en transferencias realizadas en el país	28
- MFCA: Débitos por servicios no autorizados (servicios básicos, prestaciones, etc.)	27
- MFPC: Errores en liquidación de crédito	27
- MSGR: Pago de intereses	25
CR-C18 Reclasificación y actualización de calificación de riesgo.	25
- MFCA: Cobro de tarifas por servicios	23
- MSGR: Retraso del pago del siniestro una vez reconocido	22
- Atención de Memorando	21
- MFTC: Errores en liquidación de valores pendientes de pago	20
- MFPC: Calculo de interés	18
SVE-R03 Aspectos contractuales	18
OC-R03 Aspectos contractuales	17
SS-R49 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Cesantía	17
- MFTC: Cobro de tarifas por servicios	16
TD-R22 Consumos y/retiros no realizados por el cliente por fraude (robo, falsificación, clonación, etc)	16
- MFCA: Bloqueo de Cuenta	15
- MFCC: Inhabilidad por no exclusión de firma autorizada en cuenta con protestos	15
- MFPC: Cobro de tarifas por productos	15
TC-R03 Aspectos contractuales	15
- MFPC: Crédito no solicitado	14
AC-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes, durante y después de la relación	14
CA-R46 Transferencias interbancarias fraudulentas(Phishing, fisgoneo de clave, suplantación de página web)	14
CR-C08 Consulta sobre normativa emitida por la SBS	14
- MFCC: Cobro de tarifas por productos	13
- MFTC: Avances en efectivo	13
- MSGR: Falta de pago de primas por parte de los asegurados	13

- MFCA: Cobro de tarifas por productos	12
- MFPC: Cobro excesivo de intereses	12
- MSGR: Incumplimiento de condiciones particulares de la póliza	12
SS-R50 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Saldos	12
- MFCC: Apertura de cuenta no solicitada	11
- MFTC: Calculo de interés	11
- MFCC: Débitos por servicios no autorizados (servicios básicos, etc.)	9
- MFPC: Pago no registrado por la entidad	9
CR-R08 Cargos y/u obligaciones por servicios no contratados	9
- MFCA: Negación a la apertura o solicitud del producto	8
- MFTC: Cobro excesivo de intereses	8
SS-R6 Cálculo de interés incorrecto	8
TD-R21 Fallas en cajero automático	8
TD-R46 Transferencias interbancarias fraudulentas(Phishing, fisgoneo de clave, suplantación de página web)	8
- MFCA: Depósito no registrados en la entidad	7
- MFCA: Inconvenientes en transferencias recibidas en el país	7
- MFCA: Intereses no pagados	7
- MFCC: Devolución de cheques por defectos de forma o de fondo	7
- MFCC: Negativa o dilación en el desembolso de fondos	7
- MFDP: Negativa o dilación en el desembolso de fondos	7
SS-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes durante y después de la relación	7
SV-R03 Aspectos contractuales	7
TC-R22 Consumos y/retiros no realizados por el cliente por fraude (robo, falsificación, clonación, etc)	7
- MFCA: Apertura de cuenta no solicitada	6
- MFCA: Inconvenientes en transferencias o giros desde el exterior	6
- MFCC: Sobregiros	6
- MFPC: Cobro excesivo de capital	6
- MFPC: Negación al levantamiento de garantía de operación de crédito por cancelación de obligación	6
- MFTC: Cobro excesivo de capital	6
- MFTC: Tarjeta de crédito no solicitada	6
CA-R22 Consumos y/o retiros no realizados por el cliente por fraude (robo, falsificación, clonación, etc.)	6
SS-R59 Inconvenientes con la portabilidad de las aportaciones	6
- MFCA: Inconvenientes en transferencias realizadas hacia el exterior	5
- MFCA: Negativa o dilación en el desembolso de fondos	5
- MFDP: Negativa de pago a herederos	5
CA-R03 Aspectos contractuales	5
CC-R03 Aspectos contractuales	5
SS-Q4 Indevida atención al usuario financiero	5
- MFCC: Cobro de tarifas por servicios	4
- MFCC: Retiros no realizados por el cliente cajeros automáticos	4

- MFTC: Pago no registrado por la entidad	4
SC-R03 Aspectos contractuales	4
TC-R07 Cargos indebidos	4
TC-R11 Consumos autorizados al establecimiento, en disputa	4
- MFCA: Terminación Unilateral del contrato	3
- MFCC: Depósito no registrados en la entidad	3
- MFCC: Inconvenientes en transferencias recibidas en el país	3
- MFCC: Terminación Unilateral del contrato	3
- MFDP: Renovación no solicitada por el cliente	3
- MFPC: Gastos de Cobranzas	3
- MFPC: Venta de cartera	3
CR-R18 Error en dato de identificación del usuario	3
CR-R20 Extinción de obligación por sentencia judicial, prescripción, etc.	3
OC-R10 Cobro excesivo de capital e intereses	3
SS-R42 Seguro de desgravamen	3
SS-R48 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Reserva	3
- MFCC: No pago de cheque por revocatoria, prohibición, etc	2
- MFPC: Pago de seguros relacionados con el crédito	2
- MFTC: Bloqueo de tarjeta de crédito	2
- MSGR: Negativa por notificación extemporánea del siniestro	2
AC-C08 Consulta sobre normativa emitida por la SBS	2
AC-R17 Entrega de información sujeta a reserva	2
CA-R09 Cobro erróneo de tarifas por servicios	2
CA-R44 Inconvenientes en transferencias internacionales	2
CH-R21 Pago de cheque con firma notoriamente diferente o alteración de firma	2
CH-R34 Protesto indebido de cheque	2
IN-R03 Aspectos contractuales	2
IN-R45 Pólizas de acumulación y otras captaciones	2
OC-R42 Seguro de desgravamen	2
SAS-R03 Aspectos contractuales	2
SAV-R03 Aspectos contractuales	2
SS-R53 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Vivienda	2
TC-R08 Cargos y/u obligaciones por servicios no contratados	2
- MFCC: Inconvenientes en transferencias realizadas hacia el exterior	1
- MFDP: Calculo de Intereses o falta de pago de intereses	1
- MFDP: Pago a terceros no autorizados	1
- MFPC: Extinción de obligación no cumplida por sentencia judicial	1
AC-Q04 Indebida atención al usuario financiero	1
AC-R21 Fallas en cajero automático	1
AC-R30 No se remite información al cliente (entrega de estados de cuenta, publicación de información relevante, etc.)	1
AC-R43 Inconvenientes en transferencias nacionales	1
CA-R07 Cargos indebidos	1
CA-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes, durante	1

y después de la relación	
CA-R41 Retiros no realizados por el cliente (robo, fraude, etc)	1
CC-R07 Cargos indebidos	1
CC-R16 Eliminación por protesto indebido de cheque	1
CC-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes, durante y después de la relación	1
CC-R24 Inhabilidad por no exclusión de firma autorizada en cuenta con protestos	1
CC-R37 Sobregiros indebidos	1
CC-R46 Transferencias interbancarias fraudulentas (Phishing, fisgoneo de clave, suplantación de página web)	1
CH-C01 Consulta legal sobre ley de cheques y su reglamento	1
OC-C04 Consulta sobre la apertura de productos/servicios	1
OC-C09 Consulta sobre relaciones contractuales	1
OC-Q05 Procedimientos de cobranza indebidos	1
OC-R01 Anatocismo	1
OC-R19 Errores en liquidación de crédito	1
OC-R20 Extinción de obligación por sentencia judicial, prescripción, etc.	1
OC-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes, durante y después de la relación	1
OC-R26 Negación al levantamiento de garantía de operación de crédito por cancelación de obligación	1
SAC-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SAS-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SC-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SCR-R03 Aspectos contractuales	1
SDV-R03 Aspectos contractuales	1
SI-R03 Aspectos contractuales	1
SS-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SS-R52 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Seguro de Vida	1
SS-R54 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Retiro por invalidez, y muerte	1
SS-R56 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Mortuoria	1
SS-R61 No se cumple disposiciones de cruce de cuentas	1
SS-R62 Falta de cumplimiento de norma por parte del IESS	1
SS-R65 Inadecuado pago de incremento de pensiones	1
ST-R03 Aspectos contractuales	1
SV-Q4 Indebida atención al asegurado	1
TC-C06 Consulta sobre la legalidad de las acciones de la entidad bancaria	1
TC-R02 Apertura de producto por suplantación de identidad	1
TC-R04 Avances en efectivo no autorizados o no realizados	1
TC-R06 Cálculo de interés incorrecto	1
TD-R03 Aspectos contractuales	1
TD-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes, durante y después de la relación	1

ANEXO 2. RECLAMOS PRESENTADOS EN LA SB 2015 (GUAYAQUIL)

Intendencias	cantidad
GUAYAQUIL - Atención Escrita	2072
- MFCA: Retiros no realizados por el cliente cajeros automáticos	166
- MSGR: Inconformidad con la entrega de servicios que se derivan del contrato o póliza de seguro	153
- MFPC: Entrega de información o documentación relacionada al crédito	124
- MFCA: Inconvenientes en transferencias realizadas en el país	120
- MFPC: Errores en liquidación de crédito	118
- MFCC: Protesto de cheque	111
SS-R49 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Cesantía	90
- MFTC: Cobro excesivo de intereses	88
- MFTC: Consumos no realizados por el cliente	87
- MFTC: Errores en liquidación de valores pendientes de pago	77
- MFPC: Cobro excesivo de intereses	66
- MFCC: Bloqueo de Cuenta	55
- MFCA: Bloqueo de Cuenta	53
- MFCC: Pago de cheque no girado por el titular (Firma no corresponde al cuenta correntista)	50
- MFTC: Cobro de tarifas por servicios	49
- MFCA: Débitos por servicios no autorizados (servicios básicos, prestaciones, etc.)	47
- MFCA: Retiros no realizados por el cliente ventanilla	46
- MFCA: Cobro de tarifas por servicios	39
- MFCC: Terminación Unilateral del contrato	36
- MFPC: Crédito no solicitado	32
- MFTC: Cobro de tarifas por productos	25
- MSGR: Desacuerdo con la liquidación	24
- MFPC: Negación al levantamiento de garantía de operación de crédito por cancelación de obligación	22
- MFTC: Tarjeta de crédito no solicitada	20
- MFCA: Negativa o dilación en el desembolso de fondos	19
- MFCC: Inconvenientes en transferencias realizadas en el país	19
- MFTC: Avances en efectivo	17
- MFPC: Pago no registrado por la entidad	16
- MFCA: Cobro de tarifas por productos	15
- MFDP: Negativa o dilación en el desembolso de fondos	14
- MFPC: Pago de seguros relacionados con el crédito	14
- MSGR: Pago de intereses	12
SS-R48 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Reserva	12
- MSGR: Retraso del pago del siniestro una vez reconocido	11
- MFCC: Negativa o dilación en el desembolso de fondos	10
- MFCC: Sobregiros	9
- MFTC: Calculo de interés	9
- MSGR: Falta de pago de primas por parte de los asegurados	9

- MFCC: Inhabilidad por no exclusión de firma autorizada en cuenta con protestos	8
- MFTC: Pago no registrado por la entidad	8
- MSGR: Incumplimiento de condiciones generales de la póliza	8
- MFCA: Inconvenientes en transferencias recibidas en el país	7
- MFCC: Retiros no realizados por el cliente cajeros automáticos	7
- MFCA: Depósito no registrados en la entidad	6
- MFCA: Negación a la apertura o solicitud del producto	6
- MFCC: Devolución de cheques por defectos de forma o de fondo	6
- MFDP: Pago a terceros no autorizados	6
- MFPC: Venta de cartera	6
- MFTC: Bloqueo de tarjeta de crédito	6
- MSGR: Negativa por notificación extemporánea del siniestro	6
- MFCA: Apertura de cuenta no solicitada	5
- MFCC: Débitos por servicios no autorizados (servicios básicos, etc.)	5
- MFPC: Extinción de obligación no cumplida por sentencia judicial	5
- MFCA: Inconvenientes en transferencias o giros desde el exterior	4
- MFCC: Apertura de cuenta no solicitada	4
- MFCC: Depósito no registrados en la entidad	4
- MFCC: Inconvenientes en transferencias realizadas hacia el exterior	4
- MFPC: Cobro de tarifas por productos	4
- MFPC: Gastos de Cobranzas	4
- MSGR: Incumplimiento de condiciones particulares de la póliza	4
- MFCA: Terminación Unilateral del contrato	3
- MFDP: Calculo de Intereses o falta de pago de intereses	3
- MFDP: Negativa de pago a herederos	3
- MFPC: Cobro excesivo de capital	3
- MFTC: Solicitud de bloqueo no realizada	3
SS-R61 No se cumple disposiciones de cruce de cuentas	3
- MFCC: Cobro de tarifas por productos	2
- MFDP: Renovación no solicitada por el cliente	2
- MFPC: Calculo de interés	2
- MFTC: Copias de notas de cargo por consumos	2
- MFTC: Inconformidad con el cupo de consumo asignado	2
AC-C02 Consulta sobre el procedimiento para presentar reclamos ante IFI y/o SBS	2
AC-Q04 Indebida atención al usuario financiero	2
CA-R22 Consumos y/o retiros no realizados por el cliente por fraude (robo, falsificación, clonación, etc.)	2
CR-C18 Reclasificación y actualización de calificación de riesgo.	2
SS-Q4 Indebida atención al usuario financiero	2
SVE-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes durante y después de la relación	2
SVE-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	2
- MFCA: Inconvenientes en transferencias realizadas hacia el exterior	1

- MFCC: Cobro de tarifas por servicios	1
- MFCC: No pago de cheque por revocatoria, prohibición, etc	1
- MFPC: Restricciones para la pre cancelación de créditos	1
- MFTC: Negación a la solicitud de la tarjeta de crédito	1
AC-R44 Inconvenientes en transferencias internacionales	1
CA-R41 Retiros no realizados por el cliente (robo, fraude.etc)	1
CC-C03 Consulta sobre inhabilidad de cuentas por protesto	1
OC-R03 Aspectos contractuales	1
OC-R10 Cobro excesivo de capital e intereses	1
OC-R20 Extinción de obligación por sentencia judicial, prescripción, etc.	1
SAC-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SAS-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SFZ-R33 Falta de pago de primas	1
SRT-C11 Consulta sobre seguro de desgravamen y otros seguros	1
SS-C18 Reclasificación y Actualización de calificación de riesgos	1
SS-R23 Información insuficiente en la contratación de productos y/o servicios antes durante y después de la relación	1
SS-R47 Incumplimiento del contrato suscrito	1
SS-R54 Inconvenientes en el manejo de Fondos de Retiro por invalidez, y muerte	1
SS-R6 Cálculo de interés incorrecto	1
SS-R7 Cargos Indebidos	1
SV-C4 Consulta sobre la apertura de productos/servicios	1
TD-R21 Fallas en cajero automático	1