



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

“El crédito digital y los derechos de los consumidores”

Trabajo de titulación para optar al título de Abogado de los Tribunales y
Juzgados de la República del Ecuador

Autor:

Garrido Guevara, Paola Jhoanna

Tutor:

Dr. Jorge Eudoro Romero Oviedo

AÑO:

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHOS DE AUTORIA

Yo, Paola Jhoanna Garrido Guevara, con cédula de ciudadanía 0604535443, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: El crédito digital y los derechos de los consumidores.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 13 de junio del 2023



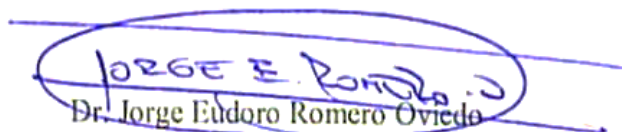
Paola Jhoanna Garrido Guevara

C.C:0604535443

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Dr. Jorge Eudoro Romero Oviedo, catedrático de la carrera de Derecho de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado "El crédito digital y los derechos de los consumidores", de la autoría de Paola Jhoanna Garrido Guevara, por lo que autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad, en Riobamba, a los trece días del mes de junio del 2023.


Dr. Jorge Eudoro Romero Oviedo
DOCENTE TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "El crédito digital y los derechos de los consumidores", presentado por Paola Jhoanna Garrido Guevara, con cédula de identidad número 0604535443, bajo la tutoría del Dr. Jorge Eudoro Romero Oviedo; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los once días del mes de julio del 2023

Presidente del Tribunal de Grado
Dr. José Orlando Granizo Castillo



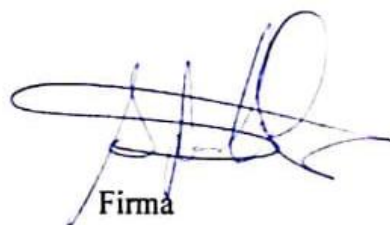
Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Hillary Patricia Herrera Avilés



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Dr. Alex Mauricio Duchicela Carrillo



Firma



CERTIFICACIÓN

Que, **PAOLA JHOANNA GARRIDO GUEVARA** con CC: **0604535443**, estudiante de la Carrera **DE DERECHO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"EL CRÉDITO DIGITAL Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES"**, cumple con el **3 %**, de acuerdo al reporte del sistema Antiplagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 19 de julio del 2023



firmado electrónicamente por:
JORGE EUDORO ROMERO
OVIEDO

Dr. Jorge Eudoro Romero Oviedo

TUTOR

DEDICATORIA

Este estudio investigativo y cada uno de los años de constancia por alcanzar la excelencia académica; los dedico a quienes con su sublime amor y entrega incondicional me inculcaron valores, determinación, perseverancia, carácter, personalidad y un profundo anhelo de justicia.

Mis amados padres: Fausto y Miryam.

Este logro nos pertenece a los tres.

Paola Jhoanna Garrido Guevara.

AGRADECIMIENTO

A Dios y María Auxiliadora, por ser los forjadores de mi vida y perpetuar en su infinita benevolencia el logro de mis sueños.

A mis padres: Fausto Washington y Miryam Cecilia, quienes creyeron en mí, más de lo que yo lo hice.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por conformar el hogar de creación de mi profesión.

A mi tutor Dr. Jorge Romero, por su asesoría y; cada uno de los miembros de mi tribunal de grado: Dr. Orlando Granizo, Dra. Hillary Herrera y Dr. Alex Duchicela, por la apertura de revisión del proyecto de investigación para su aprobación.

A la planta docente de la carrera de Derecho por impartir justa academia, especialmente: Dr. Orlando Granizo, Dr. Vinicio Mejía, Dr. Edison Bonifaz, Dr. Germán Mancheno, Dr. Hernán Garcés y Dra. Rosita Campuzano; cuya sabiduría traspasó los límites teóricos y dejaron una impronta imborrable.

A mis amigas: Mishelle y Ámbar, por su apoyo incalculable; Jéssica y Antonella, por su complicidad incondicional antes y durante mi etapa universitaria.

A mi amigo Erick, por demostrarme una amistad sincera en todo momento.

A quienes conocí en el trayecto universitario y dejaron una huella en mí que durará para siempre.

Paola Jhoanna Garrido Guevara.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I. INTRODUCCION	13
1.2. Planteamiento del Problema	15
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Crédito digital: Una visión general, histórica y jurídica en Latinoamérica.....	18
2.1.1 Generalidades del crédito digital.....	18
2.1.1.1 <i>Definiciones</i>	18
2.1.1.2 <i>Aspectos fundamentales</i>	19
2.1.2 Reseña histórica del crédito digital en Latinoamérica.....	20
2.1.3 El crédito digital y su marco legal en América Latina	21
2.1.3.1 <i>En la legislación colombiana</i>	21
2.1.3.2 <i>En la legislación peruana</i>	22
2.1.3.3 <i>En la legislación argentina</i>	24
2.2. Crédito digital en Ecuador: evolución, normativas y desafíos.	26
2.2.1 Reseña histórica del crédito digital en Ecuador	26
2.2.2 Normativa referente al crédito digital	27
2.2.2.1 <i>Normativa constitucional</i>	27
2.2.2.2 <i>Normativa legal</i>	27
2.2.2.2.1 <i>Ley Fintech</i>	27
2.2.2.2.2 <i>Código Orgánico Monetario y Financiero</i>	29
2.2.2.2.3 <i>Ley orgánica de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos</i>	30
2.2.2.3 <i>Normativa administrativa</i>	31
2.2.2.3.1 <i>Resoluciones Superintendencia de Bancos</i>	31
2.2.2.3.2 <i>Resoluciones Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	32
2.2.3 Análisis de Derecho Comparado: Colombia, Perú, Argentina y Ecuador	33
2.3 Entidades del sistema financiero en Ecuador: Clasificación y estudio de sus métodos de otorgamiento de créditos digitales	36
2.3.1 Entidades del sistema financiero nacional.....	36
2.3.1.1 <i>Entidades del Sector Financiero Privado</i>	36
2.3.1.1.1 <i>Bancos</i>	36
2.3.1.1.2 <i>Empresas Fintech</i>	42

2.3.1.2 Entidades del Sector Popular y Solidario	46
2.3.1.2.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito	46
2.4 Protección de los derechos de usuarios y consumidores: Análisis de la legislación ecuatoriana	50
2.4.1 Marco normativo ecuatoriano	50
2.4.1.1 Normativa constitucional	50
2.4.1.2 Normativa legal.....	51
2.4.1.2.1 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	51
2.4.1.2.2 Ley Orgánica para defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados.....	52
2.4.1.2.3 Código Orgánico Monetario y Financiero	53
2.4.2.4 Ley Orgánica de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos	54
2.4.1.3 Normativa administrativa	55
2.4.1.3.1 Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. Libro I- Sistema Financiero. Título XIII De los usuarios financieros	55
2.4.2 Análisis crítico- jurídico de respeto de derechos de consumidores por parte de las entidades del sistema financiero nacional que otorgan créditos digitales	56
CAPITULO III METODOLOGÍA	61
3.1. Enfoque de la investigación.....	61
3.2. Tipo de investigación	61
3.3. Métodos de la investigación	61
3.4. Diseño de la investigación	62
3.5. Hipótesis	62
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
4.1 Conclusiones.....	63
4.2 Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFÍA	65
LEGISLACIÓN.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N.1 Evolución cronológica del sistema bancario tradicional hacia la era de los créditos digitales en Ecuador	26
TABLA N.2 Actividades de las empresas fintech en Ecuador	28
TABLA N.3 Lista de bancos del Ecuador que otorgan créditos digitales	36
TABLA N.4 Descripción de información de concesión de créditos digitales por parte de los bancos del Ecuador	38
TABLA N.5 Empresas fintech de Ecuador que otorgan créditos digitales.....	42
TABLA N.6 Descripción de información de concesión de créditos digitales por parte de las fintech de Ecuador.....	43
TABLA N.7 Lista de cooperativas de ahorro y crédito segmento 1- Ecuador que otorgan créditos digitales.	46
TABLA N.8 Descripción de información de concesión de créditos digitales por parte de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador	47

RESUMEN

Los créditos digitales se han convertido en una innovación de la tecnología financiera, la cual está esparciéndose por toda Latinoamérica y prometiendo soluciones más eficientes que la banca tradicional. En Ecuador, no ha sido implementado ni al mismo tiempo, ni en las mismas condiciones; pues esto depende de las exigencias de las entidades del sistema financiero y sus utilidades para contar con su financiamiento y mantenimiento; sin menoscabo, de brindar seguridad en la protección de los datos personales, privacidad y garantizando los derechos de los consumidores.

Están primordialmente regidos por la Ley Fintech desde diciembre del 2022, el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás resoluciones de carácter regulatorio de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Sin embargo, se está en aguardo de que la Junta de Política y Regulación Monetaria expida la norma que consienta a las fintech el encasillar sus actividades dentro de las categorizadas, con el propósito de crear un ambiente de respeto inicial a los derechos de los usuarios financieros.

Además de los escalones legales que están construyéndose, también es necesario: la alfabetización digital, divulgación de los derechos de los consumidores, desarrollo y mejora en los servicios financieros tecnológicos y difusión de la información contractual por parte de las entidades del sistema financiero para garantizar derechos a los consumidores; por lo que resulta prematuro emitir una propuesta de reforma al marco legal ecuatoriano.

Palabras clave: crédito en línea – entidades financieras – fintech- servicios financieros tecnológicos – derechos del consumidor – usuario financiero

ABSTRACT

Digital credits have become an innovation in financial technology, spreading throughout Latin America and promising more efficient solutions than traditional banking. In Ecuador, it hasn't been implemented at the same time nor under the same conditions; then, this depends on the requirements of the entities of the financial system and their profits to have their financing and maintenance, without prejudice, to provide security in the protection of personal data, privacy and guaranteeing the rights of consumers.

They are primarily governed by "Ley Fintech" since December 2022, "Código Orgánico Monetario y Financiero" and other regulatory resolutions of "Superintendencia de Bancos", "Superintendencia de Economía Popular y Solidaria" and "Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros". However, it is waiting for "Junta de Política y Regulación Monetaria" to issue the norm that allows fintech companies to classify their activities within those categories to create an environment of initial respect for the rights of financial users.

In addition to the legal steps that are being built, it's also necessary: digital literacy, disclosure of consumer rights, development, and improvement in technological and financial services, and dissemination of contractual information by financial system entities to guarantee rights to consumers; therefore, it's premature to issue a proposal to reform the Ecuadorian legal framework.

Keywords: online credit – financial institutions – fintech – technological, financial services – consumer rights – financial user.



Reviewed by:
Danilo Yépez Oviedo
English professor UNACH
0601574692

CAPITULO I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación denominado ‘‘El crédito digital y los derechos de los consumidores’’ nace a partir de la globalización que ha provocado una revolución en la industria financiera con la llegada de fintech y los créditos en línea; es decir, el apogeo de empresas, bancos y cooperativas en toda Latinoamérica por brindar este producto financiero a través de plataformas digitales asegurando seguridad, comodidad y velocidad ante las necesidades emergentes y urgentes de los consumidores.

Una de las áreas de mayor impacto del sector fintech es la concesión de créditos digitales que se solicitan, gestionan y otorgan completamente en línea, eliminando a los trámites presenciales y agilizando los procesos burocráticos físicos puesto que las acreditaciones se dan en cuestión de horas o reducirse a solo minutos, puesto que el proceso es completamente digitalizado y realizado únicamente con el uso de la internet.

De hecho, en esta última década las entidades financieras han optado por proponer opciones modernas adaptadas a los teléfonos inteligentes, tomando fuerza por la crisis económica mundial que dejó la crisis sanitaria del Covid-19 buscando los mecanismos necesarios para continuar con la vida cotidiana; según el reporte ‘‘Digital Banking in Latin America’’ realizado por BPC Banking Technologies, en todo el mundo existen más de 400 bancos que brindan sus servicios 100% digitales, y sus ideales se están esparciendo rápidamente tomando en cuenta métodos de seguridad como la verificación biométrica, tecnología de encriptación, medidas de seguridad de protección de datos de los usuarios, entre otras herramientas que buscan la protección de los usuarios. (Fisa Group, 2022)

En Ecuador, las empresas fintech, bancos y cooperativas de ahorro y crédito brindan servicios financieros presenciales en sus respectivas oficinas, igualmente ofertan servicios de créditos digitales como: Luz Verde, Banco Guayaquil, Produbanco, Banco Pichincha, entre otros, como la Cooperativa de la Policía Nacional que ofrece créditos 100% en línea.

Es por ello, que los beneficiarios naturales o jurídicos que optan por la obtención de créditos digitales deben ser avisados de manera oportuna por la asociación económica sobre todo el proceso del servicio que adquirirán desde el momento en que requieren de la información crediticia hasta el último pago o terminación del contrato en línea, superando los obstáculos que genera la virtualidad y garantizando los derechos de los usuarios.

Los consumidores deben ser protegidos en caso de que existan cláusulas que atenten contra sus derechos así como lo estipula la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2022) en el segundo inciso del art.1 acerca de las relaciones entre los proveedores y consumidores: se debe proteger el derecho de los consumidores procurando equidad y seguridad jurídica para ambas partes; más aún, cuando la seguridad jurídica y los constantes en la ley forman parte de los derechos constitucionales plasmados en la norma suprema ecuatoriana.

Por lo tanto, el propósito de este proyecto de investigación es dejar un legado que contenga todas las consideraciones legales acerca de los créditos digitales concedidos por

empresas en línea, bancos y cooperativas ecuatorianas mediante plataformas virtuales; que por ser una temática nueva por su reciente popularización requiere de un análisis financiero, tecnológico y jurídico para considerar si la legislación ecuatoriana: es suficiente para normativizar el crédito digital o, si requiere de reformas o creación de nuevos cuerpos legales para respetar los derechos de usuarios y consumidores.

La metodología que se utilizó para el presente trabajo de investigación será a través de un enfoque cualitativo, puesto que se realizó un análisis jurídico, doctrinario y de Derecho Comparado de la normativa referente a créditos digitales y de los derechos de los usuarios; y, de un análisis crítico- jurídico del proceso de otorgamiento de créditos digitales a través de diferentes portales de internet por parte de las instituciones que conforman el sistema financiero para llegar a la conclusiones jurídicas de la temática.

La investigación se estructuró conforme a lo establecido en el Reglamento de Titulación Especial de la Universidad Nacional de Chimborazo, que comprende: portada; introducción; planteamiento del problema; objetivos: general y específicos; estado del arte, marco teórico; metodología; conclusiones y recomendaciones; referencias bibliográficas; y, anexos.

1.2. Planteamiento del Problema

La Superintendencia de Bancos (2023) prohíbe a personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero del Ecuador a captar recursos de terceros o a realizar en general actividades financieras, muchos menos realizar cualquier tipo de publicidad que invite a personas a formar parte de sus entidades cediendo montos económicos. Esto debido a que algunas instituciones no cumplen con los lineamientos legales y reglamentarios necesarios para fungir funciones de captar fondos y manejarlos dentro del sector financiero.

Los créditos en línea presentan riesgos inminentes como el escaso nivel de comprensión de los clientes respecto de los costos de los préstamos y los intereses finales, las consecuencias legales por las limitaciones que imponen las interfaces; adquisición de créditos costosos; solicitar financiamiento sin tener una necesidad real; dificultades para pagos puntuales y entrar en la lista de deudores del organismo de verificación de antecedentes crediticios; el escaso control sobre quienes pueden tener acceso a la información personal; presentación de información insuficiente sobre precios, términos y condiciones; escasa comunicación con los usuarios; entre otros que pueden generar bajo rendimiento, baja rentabilidad y pérdida de la confianza de los clientes, los entes reguladores y el público en general, entre otras vulneraciones de derechos de los consumidores generados por la virtualidad. (Mazer & Mckee, 2017, p. 1,2)

Por lo que, el problema jurídico se basa en que existen una serie de sociedades digitales, bancos y cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen varios servicios a través de canales digitales como: bancas móviles, banca web, pagos móviles, transferencias, inversiones, pagos de servicios públicos o privados, pagos de tarjeta de crédito y tarjetas de crédito y, créditos digitales; estos últimos por los riesgos antes mencionados pueden acarrear en el apareamiento de varias vulneraciones de derechos del cliente como: a la seguridad jurídica; a la protección de la seguridad en el consumo de bienes y servicios; a recibir servicios básicos de óptima calidad; a la información adecuada, veraz, oportuna y completa; a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de proveedores de bienes o servicios; a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva; a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libre reclamo que estará a disposición del consumidor que debe estar debidamente reglamentado, entre otros que se han manifestado a lo largo de la investigación.

1.3. Justificación

En 2021, se registraron 2.482 plataformas fintech, lo que representa un crecimiento del 112% desde el 2018; y, casi una cuarta parte de ellas encuentran en Latinoamérica y el Caribe. (Rumbo Económico, 2022). A su vez, el Diario el Universo (2022) indica que “En Ecuador, las empresas de tecnología financiera crecieron un 77% entre el 2017 y 2020” en definitiva, las fintech van en aumento año tras año, colaborando con entidades financieras para que cuenten con tecnología enfocada en el sistema financiero que facilite la gestión de la creciente demanda de los créditos digitales.

Por lo que, las razones que han motivado a la realización de este trabajo de investigación radican en el incremento de otorgamiento de créditos digitales solicitados por los ecuatorianos para compras electrónicas, negocios, inversiones, pagos o cualquier actividad que requieran solventar económicamente sin acudir a agencias crediticias, solamente utilizando portales web y aplicaciones digitales.

La presente investigación pretende crear un precedente para investigaciones futuras que permitan a los estudiantes de la carrera de Derecho contrastar las disposiciones legales posteriores que se expidan para el otorgamiento de créditos en la banca en línea para analizar el avance del Derecho Financiero Digital en el Estado ecuatoriano. Simultáneamente, este proyecto investigativo permite cimentar las bases que motivarán a la función legislativa a crear la normativa que sea necesaria para evitar vulneraciones a los derechos de los beneficiarios; mejorar las funciones de las Superintendencias, de sus entes reguladores y de la Función de Transparencia y Control Social e; ilustrar la presente temática a la sociedad en general, especialmente a las personas naturales y jurídicas que se conviertan en consumidoras de créditos o préstamos a través de las plataformas digitales.

La importancia del estudio de este trabajo investigativo radica en que en base a los resultados obtenidos se sugiera innovaciones legales en beneficio de las empresas e instituciones financieras que faciliten créditos digitales y sus beneficiarios, para que el otorgamiento garantice legalidad, transparencia y favorabilidad en posteriores transacciones y que las mismas no vulneren los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar a través de un estudio crítico, jurídico, doctrinario y de Derecho Comparado si la normativa jurídica existente en el Ecuador es adecuada para garantizar los derechos de los usuarios y consumidores que optan por la obtención de créditos digitales.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la legislación ecuatoriana pertinente a los créditos digitales.
- Aplicar el Derecho Comparado en la normativa legal ecuatoriana que se utiliza para la regulación de los créditos digitales.
- Establecer la factibilidad de reformas a la normativa legal ecuatoriana para lograr el respeto de los derechos de los consumidores que optan por créditos digitales a través de un análisis crítico- jurídico al sistema financiero ecuatoriano.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Crédito digital: Una visión general, histórica y jurídica en Latinoamérica.

2.1.1 Generalidades del crédito digital

2.1.1.1 Definiciones

Al igual que la intencionalidad de un crédito otorgado de manera física, los créditos digitales constituyen préstamos que se solicitan ante empresas o instituciones financieras para obtención de una cierta cantidad de dinero destinado a un propósito variable y personal con la particularidad de que estos son transferidos por medio de la virtualidad. (Grinez, 2022, p. 13) los define como aquellos productos crediticios que facilitan las entidades financieras a través de cualquier canal electrónico, estos lo componen las plataformas digitales a través de ordenadores de escritorio o portátiles; aplicativos móviles a través de celulares; tablets o cualquier otro dispositivo con acceso a internet.

La revista digital ‘Enfoques’, precisa lo siguiente: “La expresión <créditos digitales> hace referencia a los productos crediticios que se suministran en su totalidad a través de canales digitales, como los teléfonos móviles e Internet” (Mazer & McKee, 2017, p. 1). Haciendo ver a los créditos tradicionales como una opción muy complicada de préstamo que exige copias de datos de personales, justificativos de ingresos mensuales, roles de pagos, respaldos, garantes y demás requerimientos de la propia entidad crediticia.

Mientras que, “el crédito digital en Latinoamérica ha sido tradicionalmente estimulado por una gran cantidad de mercados” (Guadam, 2021, p. 23) en lugar de los procesos tradicionales que implican papeleo y visitas a sucursales, pues se utilizan herramientas digitales para simplificar los procesos desde las diligencias iniciales, pasando por la firma electrónica del contrato, desembolso y último pago de la obligación; todo el proceso se realiza desde cualquier dispositivo con acceso a internet y en cualquier espacio donde se encuentre el solicitante.

Esta tramitación virtual se realiza a través del denominado sector fintech, proveniente de los vocablos ingleses *finance* y *technology*, que al traducirlo expresa “tecnología financiera” o “tecnología de las finanzas”. De hecho, el Diccionario de la Universidad de Oxford (2023) lo define como los programas informáticos y otras tecnologías utilizadas para prestar servicios bancarios y financieros, traducción mejor adaptada al español debido a que en diccionarios de esta lengua no existe una definición establecida para *fintech*, su comportamiento, alcances y clasificación.

Por lo que, de manera general este instrumento permite que se puedan realizar varios servicios en línea como: organización de finanzas personales, gestión patrimonial, ventas, creación de plataformas de financiación, auditorías, mercados de capital, pagos, transferencias nacionales e internacionales, gestión de inversiones, seguros, contabilidad, soluciones financieras, préstamos y créditos digitales; entre otros servicios que alcanzan a

las criptomonedas, tecnología blockchain, crowdfunding y crowdlending. Esta tecnología desarrollada en países de potencial activación económica ha alcanzado a apoderarse del sistema financiero de Latinoamérica, donde existen varias empresas que han tomado este nombre *fintech* para brindar asistencia tecnológica a las instituciones financieras para que entre otros servicios puedan conceder créditos en línea.

Por lo tanto, el crédito digital compone una de las categorías de la industria fintech, siendo una nueva forma de préstamo a solicitarse y recibirse en todo instante y en cualquier espacio que cuente con acceso a internet. Las fintech posibilitan a las empresas, bancos y cooperativas de ahorro y crédito realicen sus actividades financieras a través de la tecnología, como la otorgación de créditos en línea en sus respectivas plataformas digitales.

2.1.1.2 Aspectos fundamentales

El proceso de otorgar créditos requiere la presentación de documentos físicos, como comprobantes de ingresos y formularios completados a mano que especifiquen el monto, el plazo y el destino del préstamo en caso de llevarse a cabo el otorgamiento. En contraste, para acceder a un crédito digital, según la entidad bancaria que lo oferte, solo se requiere ser titular de una cuenta bancaria, ya que toda la información se encuentra en la base de datos y puede ser accesible para el cliente a través de la banca web o móvil, mostrando todos los campos necesarios desde el uso del simulador, visualización y aceptación del contrato; eliminando la necesidad de llenar múltiples documentos físicos. (El Universo, 2018)

El comportamiento crediticio previo en la entidad es lo que justifica la solvencia del cliente; por ejemplo, al hacer uso de una tarjeta de crédito, toda esta información calcula previamente el monto del crédito. El usuario tiene algunas opciones dependiendo de su caso, como el tiempo de pago, la fecha máxima de pago y la cuenta a la cual se le hará efectivo el préstamo y de la cual se le descontará el día escogido previamente, todo es automático. Una vez indicado el proceso y uso de herramientas digitales resulta más fácil realizarlos en cualquier día y hora, sin asistir a una agencia, con aprobación inmediata o con un monto ya preaprobado, sin requisitos que cumplir físicamente, sin justificar el propósito y, sin garante para el desembolso, todo directamente desde el dispositivo móvil o computadora.

Los solicitantes pueden completar solicitudes en línea y recibir respuestas en minutos, lo cual es especialmente útil en situaciones de emergencia. Además, el crédito digital suele ser más accesible para personas sin historial crediticio o que no cumplen los requisitos tradicionales, además de los historiales financieros se considera el comportamiento en redes sociales, para determinar la capacidad crediticia y confiabilidad.

Se debe tener en cuenta que este proceso se ha descrito en términos generales, debido a que cada empresa o entidad financiera trata los créditos con variaciones propias y requisitos que la ley permite a discreción de los directivos, imponer a sus socios o solicitantes de créditos para que se conviertan en beneficiarios, quedando siempre a libre voluntad del usuario el decidir ante qué entidad de todo el entorno financiero recurrir para pedir su préstamo considerando las cláusulas contractuales de las mismas y los intereses propios.

A su vez, se debe mencionar que el crédito digital no ha sido implementado por igual, ni al mismo tiempo, ni en las mismas condiciones; pues esto depende de las exigencias de las entidades del sistema financiero y sus utilidades para contar con el financiamiento y mantenimiento de la innovación tecnológica, para que soporte el tráfico de usuarios que requiere sin interrupciones; sin menoscabo, de brindar seguridad en la protección de los datos personales, privacidad y derechos de los consumidores.

2.1.2 Reseña histórica del crédito digital en Latinoamérica

En Norteamérica apareció por primera vez el sector de la tecnología financiera en el 2008 por la crisis financiera de Estados Unidos impactando la economía global con la “crisis subprime” por el colapso del mercado de hipotecas de alto riesgo que a la larga perdieron su valor y se propagaron a través del sistema financiero de los bancos generando problemas de liquidez que aumentaron el desempleo. Es decir que, fintech nace como la solución a las deficiencias del sistema financiero tradicional que incluso conllevaron a la creación de regulaciones como la Ley Dood-Frank e iniciativas sand box regulatorio.

Por tanto, el crédito digital comienza a esparcirse aproximadamente a partir del 2010 con el uso de la tecnología de la información para conferir los primeros productos y servicios financieros tecnológicos. Alrededor del 2017, el sector fintech en América Latina ha provocado grandes cambios en la industria financiera y de seguros, siendo que cada día crecen las empresas que ofrecen servicios y productos financieros de carácter digital.

Según datos del Banco Internacional de Desarrollo y Finnovista (2022), en 2020 la mayoría de bancos digitales (77%) ofrecen servicios financieros para los consumidores y el 23% para diseñar soluciones digitales para empresas y; a finales del 2021 se identificaron cerca de 2482 empresas fintech en América Latina, representando así el 22,6% de las 11.000 que existen a nivel mundial.

Otro factor importante que influyó en la popularidad del crédito digital, fue la pandemia mundial Covid-19 que ocasionó en gran medida el auge de préstamos en línea para ser utilizados en el comercio electrónico, pues en el año 2020, las tarjetas de crédito y débito fueron los métodos de pago más populares utilizados por los latinoamericanos para realizar compras en línea, alrededor del 60% de los compradores afirmaron haberlos utilizado durante la pandemia de Covid-19. (Statista Research Department, 2023)

Con ello se puede dilucidar que el crédito digital aparece en Latinoamérica por la constante innovación que requiere el sistema financiero en atención a las necesidades emergentes de los usuarios y como una solución a los problemas burocráticos que genera la banca tradicional, afianzando su uso conforme los años hacia los países latinoamericanos y tomando fuerza desde el 2020 a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19.

2.1.3 El crédito digital y su marco legal en América Latina

El avance de la tecnología y el acceso generalizado a internet y los dispositivos móviles han sido factores clave en la expansión del crédito digital en América Latina; según el informe realizado por la Compañía Finnovating en marzo del 2023, las fintech se expanden día a día en todo el mundo, haciendo realidad los créditos en línea para los países latinoamericanos consolidándose como uno de los recursos de financiamiento más populares y utilizados por las nuevas generaciones.

Por consiguiente, el estudio de dicha compañía afirma que la situación de América latina resulta alentadora para los servicios en línea debido a que el ranking está conformado por países como Brasil, México y Colombia, le sigue Argentina, Chile, Perú, Ecuador, Panamá, Uruguay, Costa Rica, Paraguay, Guatemala, República Dominicana, Bolivia y Venezuela; representando casi el 26% de todos los países del mundo que cuentan con tecnología financiera. (Cointelegraph, 2023).

Demostrando así, la relevancia de un análisis jurídico de las leyes vecinas que norman el funcionamiento de la tecnología financiera que brinda créditos digitales para poder contrastarla con el marco jurídico ecuatoriano, para ello se ha tomado en consideración a Colombia, Perú y Argentina.

2.1.3.1 En la legislación colombiana

Los créditos en línea en Colombia son diferentes a los que tramitan los bancos tradicionales; solo piden un certificado de identificación, mecanizado de ingresos y una cuenta bancaria. El proceso finaliza con una llamada de confirmación, que a lo mucho se dará a la media hora y máximo un día después; sin embargo, acceder a inversión o crédito puede ser difícil sin historial financiero sólido. Además, si bien los bancos comerciales colombianos están tratando de aumentar la integración, no tienen la capacidad de ofrecer productos financieros adaptados a todas las necesidades del sector. “La realidad se vuelve más difícil cuando las máquinas no llegan a las zonas rurales” (Román, 2021, p. 56). Además, las personas entre sesenta y noventa años se rehúsan a la aceptación de los servicios digitales pues no otorgan seguridad como la del servicio presencial.

Bajo la ley vigente, los créditos digitales en Colombia no se pueden monetizar fácilmente ya que no se cuenta con más de 19 empresas colocadoras de fondos para solicitar un crédito, por lo que no se requiere aprobación y reconocimiento por parte de la Autoridad Financiera Colombiana, siendo esta la responsable de regular las actividades de las empresas que originan, recaudan u otorgando dinero a disposición del público. (Herrera, 2021, p. 26).

Entre las leyes que mantienen relación con los créditos digitales tenemos a la Ley 1266 de 2008 o Ley de Hábeas data financiero y obtención de información dentro de las bases de datos de usuarios, misma que evoluciona el derecho que poseen todos los colombianos a actualizar, conocer y de formas la información personal que las entidades

bancarias posean, restructurando la historia crediticia; restructurando derechos garantías constitucionales, libertades en relación al tratamiento y exposición de datos personales.

La Ley 1328 de 2009 o Ley de Protección y Defensa del Consumidor Financiero, determina los principios en la adecuada interacción de los vigilados con los consumidores financieros, sobre la transparencia, debida diligencia, libertad de elección; impulsando que la información sea veraz, abundante, oportuna y suficiente. Acerca de las entidades que tienen vigilancia en los trámites de quejas, direccionamiento adecuado de determinados conflictos de interés, donde la educación para todos los consumidores financieros es prioridad. Mientras que, la Ley 1273 de 2009 o llamada Ley de Delitos Informáticos, “misma que otorga nuevos tipos penales en relación con delitos de carácter informático y donde la protección de la información y datos es prioridad” (Román, 2021, p. 56).

Dentro de la Ley 1273 de 2009, el artículo 269D habla sobre el daño informático, aquel que dañe, destruya, borre, altere, deteriore, y suprima información informática, o modifique una estructura de tratamiento de información cibernética o sus componentes. El artículo 269F detalla la violación de datos personales, mencionando que quien no posea acceso a datos personales, con finalidad de provecho propio o de otra persona, compile, obtenga, ofrezca, sustraiga, venda, envíe, intercambie, compre, exponga, modifique o le de uso a códigos personales, información personal ubicada en archivos, ficheros, bases de datos acarreará sanciones penales. El artículo 269H menciona las circunstancias que agravan la infracción, donde las penas impuestas según con los artículos penales descritos crecerán de la mitad hasta las tres cuartas partes, en caso de que la conducta se cometiere en la manipulación de redes o estructuras informáticas y de comunicaciones propiedad del gobierno u oficiales dentro del sector financiero.

La Ley 1735 de 2014 o Ley de Inclusión Financiera dictamina las medidas para promover el ingreso a servicios de carácter financiero o transaccionales al momento de originar las Sociedades Especializadas en Pagos Electrónicos y Depósitos denominada SEDPES, cuya meta exclusiva es tomar préstamos digitales fuera y dentro del país.

En cuanto al decreto 222 de 2020, está relacionado a los productos financieros y corresponsales digitales, provee instrucciones con relación a los corresponsales, donde se detalla características de las cuentas de ahorro de carácter digital, los depósitos digitales y las instituciones que pueden otorgar el crédito de bajo monto. “El decreto 620 de 2020 define los servicios ciudadanos de carácter digital donde se impulsa la digitalización y automatización de carácter nacional” (Román, 2021, p. 56), donde los trámites, a través del uso de diversos servicios digitales sea eje central de la realidad financiera de la nación.

2.1.3.2 En la legislación peruana

El Banco Central de Reserva peruano destaca la relación entre la evolución crediticia y el desarrollo económico en la última década pues los créditos digitales han adquirido importancia debido al surgimiento de tecnologías financieras en el país ofreciendo una forma novedosa de financiamiento, “sin duda se comprueban cifras claras y prósperas del avance

digital de créditos en Perú” (Neves, 2019, p. 27); esto se ha demostrado con el aumento significativo de la utilización de herramientas financieras telemáticas por parte de las entidades bancarias más reconocida en el país.

El BCP o Banco de Crédito del Perú, duplicó el número de transacciones por medios electrónicos durante el 2022 y registró cuarenta y dos millones de transacciones de carácter digital en el lapso del segundo trimestre del año 2021, donde se involucra a los créditos digitales; dicha cifra incrementó hasta los ochenta y un millones en 2022. “Los bancos poseen un core de negocios que permite realizar operaciones transaccionales de pasivos y activos con la utilización del dinero de sus usuarios” (Asencio, 2019, p. 27)

En Perú, las primeras entidades bancarias digitales comenzaron a operar a finales de la última década bajo la regulación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y la AFP y; actualmente cuenta con varias entidades que llegan a interactuar con el consumidor de una manera 100% digital como Prex Ligo, Kontigo y RappiBank, las cuales se rigen bajo el sistema NeoBank según informes del Banco de Reserva del Perú. Estas iniciativas digitales están siendo evaluadas desde mayo del 2019 aunque todavía Perú carece de normativa que regule completamente el funcionamiento de la banca digital, estas entidades operan bajo los modelos de NeoBank y Challenger Bank. (Asencio, 2019, p. 27).

La primera es la modalidad presentada en que la nación posee regulación establecida para bancos digitales, la segunda permite la regularización de los mismos apoyándose en la licencia preexistente de una entidad bancaria tradicional, “una institución financiera cooperativa u otra institución que ya posea licencias otorgadas por la Superintendencias de Bancos y Seguros. En los dos últimos años el 23% de los créditos de consumo han incrementado, donde los préstamos digitales encabezan la lista “es por ello que en los últimos 4 años más de 150 empresas han incursionado en el mercado” (Esparza, 2019, p. 23).

Es crucial validar la identidad digital de los usuarios para garantizar la seguridad en las instituciones financieras, aunque la validación presencial es más confiable. Se busca encontrar soluciones digitales efectivas que aseguren la autenticidad del titular y su interacción con la institución. El segundo desafío es realizar evaluaciones crediticias en líneas, analizando el historial crediticio, el comportamiento de pago y utilizando registros de riesgo y otros mecanismos de evaluación de riesgo crediticio. (Everis, 2019, p. 23).

El paso más importante es el desembolso digital, crucial en los créditos, con un back office que regula las operaciones y realiza desembolsos. La cobranza digital es importante para recuperar cuotas mediante gestiones tecnológicas y garantizar un control eficiente de pagos y deudas. (Contreras, 2019, p. 23). De igual manera se necesita “usar algoritmos de IA o inteligencia artificial que logren aumentar la eficiencia de gestión en cuanto a cobranza digital se refiere” con el fin de determinar la composición adecuada de la utilización de canales electrónicos, para que el proceso de cobranza digital cumpla con su rol, sin embargo, dichos procesos tienen mucho que evolucionar. (Esparza, 2019, p. 23)

El Código civil del país vecino del Perú fue actualizado en el año 2020, la cesión de créditos fue determinado como contrato de carácter común, por lo que el cedente se responsabilizaba a transferir al denominado cesionario la respectiva propiedad de cierto derecho de crédito respectivamente. El artículo número 1648 del Código Civil de dicha nación detalla que el dinero y todos los bienes consumibles pueden ser considerados objeto de determinado préstamo, con la condición de que el prestatario retorne al prestamista determinado tipo de bien que ha sido prestado, añadiendo los intereses respectivos.

Si bien en Perú no existe una ley específica para regular los créditos digitales, el sector se ha ajustado a los reglamentos generales de defensa del consumidor y a la legislación de protección de datos personales, establecida por entidades reguladoras del sector financiero. En el año 2020, se implementó la ley de financiamiento participativo crowdfunding, y en 2021 se difundió el reglamento de seguridad informática y ciberseguridad para las empresas financieras. (Reinoso, 2019, p. 26).

2.1.3.3 En la legislación argentina

En Argentina, la tecnología “Fintech” se mantiene a la vanguardia; realizándose convenciones de carácter internacional, con representantes de toda Latinoamérica en el ámbito financiero, la última convención fue “Argentina Fintech Fórum 2022”, realizada en noviembre del año pasado, el evento de mayor impacto en la industria Fintech, donde agruparon a los primordiales referentes del mercado, con un cronograma organizado y estructurado por oradores de carácter nacional e internacionales.

“El crédito digital es considerado en la actualidad como el negocio de nuevo milenio” (Gorla, 2019, p. 21). Respecto a la situación macroeconómica, se detalla que en Argentina todo es más complicado a causa del BCRA, “esta entidad sube regularmente las tasas dificultando el ingreso a créditos digitales modificando las tasas fijas” (Saviolo, 2022, p. 28). Hay que detallar que más allá de la realidad económica del país, se originó un crecimiento exponencial en cuanto a créditos digitales se refiere, pues cada día existen más argentinos que buscan un mecanismo financiero mediante de canales digitales.

Dentro de los créditos digitales esta por surgir un mecanismo de "Buy Now Pay Later" con el objetivo y utilidad que dentro del mismo eCommerce, el usuario tenga la facilidad de requerir determinado crédito usando la misma plataforma en tiempo real, empresas como Credicuotas serán pioneras en este nuevo servicio digital con el objeto de “dar seguridad a los usuarios al momento de solicitar alguno de estos servicio y productos como se los denomina”. (Estevarena, 2020, p. 11).

Respecto a la creación de una ley para las Fintech en dicho país, aún está en planes de ejecución; sin embargo, Chile posee legislación, siendo un gran dinamizador dentro de la industria, mediante la legislación planteada se otorga deberes y derechos tanto a empresas como a consumidores, donde el crédito digital ostenta mayor seguridad jurídica dentro de su

tramitación y control (Mancebo, 2022, p. 29). Con el objetivo de fomentar un proyecto a largo plazo, se alienta la creación de convenios interinstitucionales entre empresas análogas para beneficio de los créditos digitales.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha prestado especial atención a los proveedores de servicios de pagos, conocidos como billeteras digitales. En mayo de 2022, el BCRA determinó que las billeteras digitales deben permitir la vinculación de múltiples cuentas financieras a nombre del mismo titular, incluso si no son proporcionadas por la misma institución lo que permitirá a los clientes acceder a sus fondos depositados en diferentes instituciones a través de una sola aplicación, eliminando la necesidad de transferencias previas innecesarias.

Al mismo tiempo, según la Comunicación A-7462, los denominados PSP que prometan cuentas de pago, “así como conectividad mediante cuentas de similar titular en distintas instituciones financieras, redes de transferencias electrónicas de fondos y mallas de cajeros automáticos” (Llanos, 2019, p. 27) deberán inscribirse ante el respectivo Registro de Proveedores que otorgan Servicios de Pago. En respuesta a ello, el BCRA ha normado las plataformas que otorgan crédito directo exponiéndolas a varios controles que buscan a la protección de derechos de los usuarios.

En consecuencia, para poder realizar un análisis de Derecho Comparado de estas legislaciones extranjeras con la legislación ecuatoriana, es imprescindible que primeramente se desarrolle y estudie el marco legal de Ecuador sobre el crédito digital, el cual tiene su propio apartado en el siguiente capítulo del presente trabajo investigativo.

2.2. Crédito digital en Ecuador: evolución, normativas y desafíos.

2.2.1 Reseña histórica del crédito digital en Ecuador

TABLA N.1 Evolución cronológica del sistema bancario tradicional hacia la era de los créditos digitales en Ecuador

Año	Detalle
1859	Nace el Banco Particular de Manuel Antonio de Luzarraga, primer banco del Ecuador. Cerró en 1860.
1906	Nace el Banco de Quito en 1868, que al reabrirse con un nuevo capital se convirtió en el Banco Pichincha, siendo el primer banco del Ecuador vigente.
1920	Surgen las entidades pertenecientes al sistema financiero.
1975 - 1979	Banco del Pacífico instala el primer sistema informático de la banca ecuatoriana y el primer cajero automático. Pionero en toda América del Sur.
1992	Implementación del internet en Ecuador gracias a la empresa Ecuonet, bajo la iniciativa de Marcel Liano, fundador de Banco del Pacífico.
1997	Banco del Pacífico lanza la primera página web bancaria, seguido de Banco de Guayaquil, Produbanco y Banco de Pichincha.
2000	Entidades financieras del país se suman a la era digital de brindar servicios a través de corresponsales no bancarios y la internet.
2002	El 18 de junio del 2002 se realiza la primera transacción electrónica en Ecuador por 50 USD desde Banco del Pacífico.
2010	Entidades financieras ofrecen a través del portal web: servicios de pagos y retiros, depósitos, consultas, productos financieros, préstamos y créditos semi presenciales. El comercio electrónico se populariza.
2013	Banco Pichincha y Banco del Pacífico lanzan sus aplicativos móviles iniciando la popularización de los servicios bancarios digitales.
2014	Se crea la primera empresa Fintech ecuatoriana, Pay Phone.
2015	Proliferación de empresas fintech en Ecuador.
2016	Se crea Kushki, la empresa Fintech más importante de Ecuador y la primera empresa unicornio del país.
2017	Proliferación de créditos 100% digitales en el sistema financiero y empresarial.
2020	Auge de uso de créditos digitales debido a la crisis sanitaria Covid -19.
2023	Se registra 69 empresa Fintech que operan de manera independiente y a su vez colaboran con entidades financieras para el otorgamiento de créditos digitales.

Fuentes: La tabla ha sido creada por el autor. Adaptado de: Paz y Miño (2022), Diario "El Comercio" (2016), Grupo Banco del Pacífico (2023), Diario "El Telégrafo" (2017), Diario "El Telégrafo" (2017), Diario "Primicias" (2022), Revista Líderes (2018), Portal de Noticias San Francisco de Quito (2021), ASOBANCA (2022, p. 14).

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara.

En conclusión, el crédito 100% en línea surge Ecuador por la creación de páginas web, aplicativos móviles, las *Fintech* y el uso de las tecnologías de la información en la primera década del siglo XXI y tomando fuerza desde el 2020 por la crisis del Covid- 19 a medida en que cada banco o cooperativa de ahorro y crédito moderniza su forma de comercializar los préstamos y, la adopción de créditos digitales depende de la inversión en tecnología de cada institución para desarrollar su propio sistema digital y; de las empresas fintech que nazcan con esta intencionalidad de crédito digital o intermediación.

2.2.2 Normativa referente al crédito digital

2.2.2.1 Normativa constitucional

El Estado ecuatoriano autoriza la ejecución de actividades financieras como la concesión de créditos en línea, pues las instituciones deben estar normadas y supervisadas por los entes de control pertinentes recordando que la norma constitucional indica que ‘se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura’ (CRE, 2008).

Las instituciones financieras tienen el propósito de ofrecer servicios de financiamiento para el desarrollo económico y fortalecer la inversión productiva y el consumo; además, de que los créditos serán en favor de la productividad y competitividad de los grupos minoritarios para incluirlos en el sector económico; es por ello que, constantemente tienen el propósito de solventar las necesidades e insumos de un negocio, cancelar un contrato de adquisición de bienes muebles o inmuebles, cancelación de deudas, actividades secundarias independientes o liquidez para un caso fortuito. (CRE, 2008).

Si bien la norma constitucional no instruye el comportamiento de los créditos digitales como tal, da una pauta de cómo intervienen los créditos tradicionales dentro del sistema financiero y su control por parte de los entes reguladores, disposiciones que se aplican al crédito otorgado en el entorno virtual.

2.2.2.2 Normativa legal

2.2.2.2.1 Ley Fintech

La Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los servicios financieros tecnológicos, Ley Fintech, es una realidad para el Ecuador desde el 22 de diciembre del 2022, fecha en la que consta en el Registro Oficial Suplemento 215. Su creación atravesó varias sesiones de elaboración del proyecto de ley para que se cree una norma que regule las actividades efectuadas por las empresas con iniciativas tecnológicas relacionadas con las finanzas incluyendo adicionalmente al mercado de valores y seguros.

La reciente ley tiene el propósito de fomentar la innovación, desarrollo, adopción y uso de las tecnologías para aplicarlas en los productos y servicios financieros; de esta manera mejorar la inclusión financiera, productividad nacional y combatir la desigualdad económica para brindar protección a los usuarios y consumidores de los servicios. Obligatoriamente

deben mantener domicilio dentro del Ecuador y registrarse al ordenamiento jurídico ecuatoriano especialmente a la presente ley y en lo no acordado por las partes o en la existencia de vacíos legales por el Código de Comercio, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, el Código Civil y la costumbre comercial. (Ley Fintech, 2022)

Las actividades de las fintech dependen de la razón social y de las entidades que vayan a prestar sus servicios sean del sector financiero privado, popular y solidario o, del mercado de valores y seguros, guardando estricta confidencialidad en concordancia con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y; siempre clasificándose en alguna de las cinco actividades permitidas. (Ley Fintech, 2022).

TABLA N.2 Actividades de las empresas fintech en Ecuador

<i>Actividad</i>	<i>Detalle</i>
1. Infraestructuras tecnológicas para canalizar medios de pago	Medios de pago electrónicos: pagos; cheques; tarjetas de crédito, débito o prepago, recargables o no; cobros; billeteras electrónicas; transferencias y seguros de depósitos.
2. Servicios financieros tecnológicos	Neobancos, asesoría financiera, finanzas personales y concesión de créditos digitales.
3. Sociedades especializadas de depósitos y pagos electrónicos.	Envío y recibir giros financieros y; recepción de recursos para facilitar pagos y recursos de medios de pago electrónicos automatizados,
4. Servicios tecnológicos del mercado de valores	Crowdfunding, blockchain y; sistemas auxiliares de transacción e infraestructura para el mercado de valores
5. Servicios tecnológicos de seguros	Sistemas alternativos de transacción (plataformas para la promoción y comercialización de seguros); infraestructura para el mercado de seguros (evaluación de clientes y riesgos) y blockchain.

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor. Adaptado de Noticia Jurídica N°171 (2022)
Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara.

A través de la tabla anterior se interpreta que las empresas fintech a la vez que brindan servicios tecnológicos para las finanzas de carácter independiente y directo, también ejercen como sociedades intermediarias entre instituciones pertenecientes al sistema financiero y los clientes; siendo un complemento para que las primeras puedan cumplir con sus actividades financieras tradicionales, solo que ahora por medio de recursos electrónicos, estableciéndose de que de esta manera las entidades bancarias emiten los créditos digitales.

Es decir, las actividades 1, 2 y 3 son las que intervienen dentro del sistema financiero; pues son la gran mayoría de bancos y cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador que, de acuerdo con la actividad de la fintech hacen un convenio para que a través de ellas se puedan realizar pagos electrónicos, transferencias, uso de billeteras electrónicas y, sean ejecutables

los desembolsos de los créditos solicitados digitalmente; sin embargo, en cuanto a las plataformas de pagos aún mantienen su constitución y personalidad jurídica como servicios auxiliares del sistema financiero y no como sistemas financieros tecnológicos. En cuanto a la actividad 2 de las fintech, pueden actuar en la forma de neobancos o bancos digitales como se los conoce comúnmente y, como entidades creadas para concesión de créditos; resultando en una compleja categorización de desafiante entendimiento puesto que la ley no ofrece más características que las ya establecidas.

Cabe destacar que estarán controladas según la actividad que realicen: principalmente por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y regidas por la Ley de Compañías al constituirse como una entidad societaria; por el Banco Central pues revisan y tratan información financiera y; dependiendo el caso y la razón social pueden ser vigiladas por la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Consecuentemente, las actividades de las fintech son reguladas por la Junta de Política y Regulación Financiera o, por la Junta de Política y Regulación Monetaria si mantienen relación con un sistema de pagos. (Ley Fintech, 2022).

Esta ley permite la creación de Sandbox regulatorio para los nuevos modelos de negocios que serán puestos en constante supervisión temporal mientras se definen su denominación y posteriormente en control definitivo cuando se expida el reglamento a la ley y la Junta de Política y Regulación Monetaria expida la normativa que permita su aplicación; por lo que, se está a la expectativa de la medida administrativa.

El demás articulado lo compone las reformas al demás ordenamiento jurídico: Ley de Mercado de Valores, Ley General de Seguros, Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos y; Código Orgánico Monetario y Financiero: Libro I acerca de los aspectos del sistema financiero. (Ley Fintech, 2022).

2.2.2.2.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

Las reformas realizadas por la Ley Fintech al Código Orgánico Monetario y Financiero en el Libro I han modificado y regulado de una manera más amplia el sistema financiero privado hacia la era tecnológica, pues accede a las transacciones realizadas con medios de pago electrónico ejecutadas por las fintech, que ahora están controladas principalmente por el Banco Central. Con respecto al alcance de la definición de los servicios financieros tecnológicos, según el art. 439.1 del presente código indica que se centran en actividades con tecnología digital y electrónica clasificándose en: finanzas personales y de asesoría financiera, neobancos y; concesión de créditos digitales. (COMF, 2022)

En cuanto al art. 439.7 del COMF (2022) indica que la Superintendencia de Bancos o el Banco Central implementarán un programa de pruebas regulatorias para las nuevas empresas fintech que pudieran surgir en la posteridad con nuevos modelos de servicios financieros tecnológicos que no consten en la Ley Fintech, los que serán estrictamente

controlados provisionalmente hasta tener definido su ente supervisor de acuerdo a la actividad en que se clasifique, evitando de este modo un desamparo jurídico.

Siguiendo con el crédito digital, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dentro de sus funciones debe establecer los niveles de créditos, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias y financieras (COMF, 2022, art. 14, num. 23) procurando de esta manera que las entidades pertenecientes al sistema financiero nacional no sobrepasen los niveles permitidos de intereses aplicados a los créditos establecidos por el Estado ecuatoriano, en concordancia con el art. 130 del mismo código. Para lo cual deberá hacerse una revisión periódica a las tasas de interés activas efectivas y máximas vigentes para el sector financiero privado, público y del sector financiero popular y solidario para los segmentos de crédito en cada uno de sus tipos que incluyen al crédito de consumo, educativo, para pymes, corporativo, empresarial, hipotecario, de vivienda, inmobiliario y los microcréditos.

Las entidades financieras del sector privado son las encargadas de otorgar créditos en una cuenta corriente, contratados o no (COMF, 2022, art. 194) lo que significa que pueden ser préstamos acordados entre el cliente y el banco, o pueden ser líneas de crédito preaprobadas y disponibles para su uso en cualquier momento; en cuanto al sector financiero popular y solidario, las entidades pertenecientes al segmento 1 podrán emitir créditos y tarjetas de crédito, lo cual beneficia enormemente para construir un historial crediticio que aprobaría la obtención de un crédito digital.

Se prohíbe a las entidades financieras realizar operaciones que impliquen piramidación de capital, sobre todo cuando conceden créditos para solventar pago de acciones en la propia entidad o de otra compañía financiera o privada o del grupo popular y solidario. Se prohíbe a las instituciones financieras privadas a otorgar créditos a favor de sus funcionarios o empleados. (COMF, 2022, art. 255).

En definitiva, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece las disposiciones legales de autorización y regulación de las entidades del sistema financiero del Ecuador que operan y ofrecen créditos en general, debido a que no existe estipulación directa para los créditos digitales, por ende, se aplica la normativa tradicional.

2.2.2.2.3 Ley orgánica de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos

Si bien la presente ley no trata llanamente sobre créditos digitales, sería negligente el no dar un vistazo a su articulado relacionado íntimamente con los préstamos en línea para compras electrónicas. Incluso, las compras físicas se concretan a través de créditos digitales, cuando se obtiene la propiedad de una cosa y es una entidad financiera quien, mediante un convenio con la casa comercial, realiza el desembolso pues “... 43,3% de los ecuatorianos bancarizados lo conoce y el 45,7% lo ha utilizado”. (Indra Company, 2023).

De hecho, la Asamblea Nacional destaca que el uso de las plataformas de internet

permite la concreción de negocios para el sector público y privado; por ende, se regula los mensajes de datos, firma electrónica, contratación electrónica, prestación de servicios electrónicos, el comercio electrónico y, protección de los usuarios. La ley define a los mensajes de datos como toda la información constituida, enviada, recibida, notificada y archivada en medios electrónicos con posibilidad de ser intercambiada: documentos y correos electrónicos, servicios web y similares. (LCEFMD, 2002).

Los mensajes de datos tienen la misma validez jurídica que los documentos suscritos físicamente y, esta información debe constar por escrito. (LCEFMD, 2002). Como el caso de los créditos digitales, que si bien se dan dentro de la virtualidad, se genera un documento electrónico que es enviado al usuario y reposa dentro de la base de datos de las entidades financieras, con la finalidad de que sea posible una consulta posterior, conservándolo en su contenido y forma original, salvo que por el mismo medio de comunicación se altere únicamente en su forma, pero debiendo mantener íntegro el fondo con las firmas electrónicas certificadas. De no existir prueba que indique lo opuesto, se entiende que el mensaje de datos proviene del titular, quien autoriza a quien lo reciba que se actúe de acuerdo a lo estipulado cuando se confirme la identidad del emisor con su firma electrónica, pues se entiende que hubiera dado un aviso previo antes de que el destinatario reciba el mensaje de que existe la posibilidad de un tercero pudo ejecutarlo sin su autorización. (LCEFMD, 2002).

Por este motivo, los usuarios de créditos digitales deben ser muy metódicos con el manejo de sus redes tecnológicas y de quien puede tener acceso a ellas y a sus datos personales, y de alertar a las entidades financieras de algún usurpador, de no tener pruebas de que esto haya ocurrido, no tendrá recurso jurídico al que acudir para anular la compra electrónica realizada con el crédito virtual.

Con respecto a la firma electrónica, es el conjunto de datos electrónicos en un mensaje de datos para identificar al titular y que este ratifica la información aceptada en él. Tiene la misma validez que una firma manuscrita en relación a derechos y obligaciones contraídas siendo que cualquier actividad, transacción mercantil o de servicios, realizada mediante la tecnología tendrá el mismo valor que los realizados tangiblemente. (LCEFMD, 2002). La firma electrónica es la aceptación del futuro cumplimiento de las obligaciones generadas por los contratos y las compras electrónicas efectuadas con créditos digitales.

2.2.2.3 Normativa administrativa

2.2.3.3.1 Resoluciones Superintendencia de Bancos

Cuando se supere los límites determinados por la Junta de Política y Regulación Financiera en un segmento en específico, la Superintendencia de Bancos revisará la tecnología utilizada en los créditos considerando: políticas y procesos de créditos desde su promoción hasta la liquidación; segmento de mercado; niveles de aprobación y administración de excepciones; cumplimiento normativo y tributario; files de crédito y; el sistema de herramientas tecnológicas para evaluar y seguir los créditos. (Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, 2022).

Los contratos deben encontrarse de manera expresa los derechos y obligaciones de las partes involucradas, en conjunto con las condiciones de modo, tiempo y lugar de cumplimiento. En general el contrato debe celebrarse bilateralmente y permitir acuerdos de garantía; penalidades por incumplimiento; y, contener fecha, identificación de las partes, monto, precio, garantías, penalizaciones y plazos/vencimiento. (Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, 2022).

Se debe tomar en cuenta que se podrán conceder los créditos de acuerdo a las políticas de cada entidad: para crédito en cuenta corriente, se requiere solicitud expresa del titular y la firma de un contrato; y, para un sobregiro ocasional, no es necesaria la solicitud y no se requiere un contrato previo. Durante los primeros cinco días, se cobrarán intereses normales, los intereses de mora aplicarán desde el sexto día contado a partir del pago del cheque o débito autorizado. (Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, 2022).

Es imprescindible evaluar la capacidad de pago del cliente y su fuente de recursos debe representar estabilidad respaldada con documentos que conformen un filé de crédito, todos los documentos originales del otorgamiento serán custodiados. Se prohíbe explícitamente debitar valores no autorizados o que generen deuda a favor de la entidad o de una empresa aliada. También se les prohíbe otorgar créditos a sus directores, funcionarios o empleados. (Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, 2022).

2.2.3.3.2 Resoluciones Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Mediante oficio, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria da a conocer las disposiciones de aplicación de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero donde indican que las entidades financieras deben publicar en su página web los modelos de contratos que usen para sus productos o servicios con sus condiciones para consulta previa de los beneficiarios; deberán verificar la autorización expresa de cargos y cobros por los servicios enviando respaldos de aceptación previa al correo electrónico o a una dirección física, es decir, las notificaciones a las direcciones señaladas por los consumidores, en caso de no contar con ellos se restituirá de oficio los cargos o cobros aunque no exista queja o reclamo a la cuenta del socio hasta el 31 de octubre de cada año. (Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC, 2022).

Las entidades que ofrecen servicios digitales deben implementar medidas de seguridad para proteger los recursos de sus clientes y deben informar regularmente sobre las medidas de seguridad, el uso de claves y contraseñas, y precauciones con las tarjetas, al menos de forma trimestral; también mantener actualizada la información de servicios y tarifas en sus canales digitales como páginas web institucionales debiendo encontrarse en todo momento actualizada. La SEPS creó el Hub de Innovación Financiera para conformar un espacio que sirva de integración y diálogo que permita promover mecanismos de cambios y transformación digital para el sector popular y solidario, generando encuentros para desarrolladores de servicios financieros digitales. (RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-2023-014, 2023).

Corresponde implementar para los contratos digitales: factores de autenticación; uso de técnicas de cifrado; mecanismos de mitigación, envío de notificaciones a usuarios por al menos dos vías digitales desde el acceso a la banca en línea, aceptación de las transacciones, pagos o contratos y, último ingreso al canal electrónico con fecha, hora, dirección IP y dispositivo, y datos personales de identificación del usuario. En cada uno de los canales electrónicos deberá existir elementos que identifiquen las redes oficiales de la entidad financiera para que el usuario la reconozca antes de ingresar los elementos de autenticación. (RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-009, 2023).

Las entidades financieras y organizaciones de servicios auxiliares que presten las facilidades tecnológicas para otorgación servicios financieros en línea como los créditos digitales deben implementar lo dispuesto en la resolución hasta el 1 de abril del 2024. (RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-009, 2023).

2.2.3 Análisis de Derecho Comparado: Colombia, Perú, Argentina y Ecuador

En vista de que se ha realizado una recopilación de la legislación extranjera y nacional concerniente a los créditos digitales, es conveniente realizar un análisis comparativo del Derecho en esta rama de las finanzas para ampliar la perspectiva legal, crear ideales de reformas a las normativas e identificar las áreas a mejorar o tomar en cuenta para prevenir vulneraciones en los derechos de los usuarios.

Es esencial determinar que, resulta muy pretencioso el requerir que exista una ley específica para créditos digitales, pues se pretendería que cada producto y servicio financiero en línea tenga su ley orgánica exclusiva, lo que resulta en un excesivo uso del Derecho que, en lugar de unificar y facilitar la implementación, solo generaría fragmentación y confusión para las entidades financieras que proveen préstamos digitales.

Por esa razón, se encuentra oportuna la creación de la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los servicios financieros tecnológicos, Ley Fintech en Ecuador, tanto los que funcionan de manera independiente como aquellos que forman parte de servicios intermediarios de otras instituciones; sin embargo, esta contiene en su mayoría únicamente definiciones y clasificaciones, más no una reglamentación de aplicación ni normativa administrativa, no se ha expedido el reglamento a la ley ni se ha emitido resolución alguna por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria o la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. En cuanto a las legislaciones de Colombia, Perú y Argentina se puede identificar no cuentan con una ley que dirija el comportamiento de los créditos digitales.

Con respecto a Colombia, lo más destacable es la creación del decreto 620 de 2020 denominado “Servicios ciudadanos digitales” que regula la utilización de los medios digitales e impulsa a la población conocer el funcionamiento de los servicios de autenticación digital y servicio de carpeta ciudadana digital; es decir, existe una previa enseñanza sobre la utilización de la tecnología. Esto podría asemejarse con lo estipulado por

la Superintendencia de Bancos del Ecuador, acerca de ofrecer programas de educación financiera por parte de las entidades, será analizado en su propio apartado.

La Ley de Inclusión Financiera de Colombia, va direccionada a las sociedades que realizan pagos electrónicos y depósitos para que ingresen al sistema financiero para generar préstamos digitales; es decir, las entidades que realizan pagos digitales a su vez pueden brindar créditos, sin embargo, en Ecuador estas actividades fintech se encuentran separadas y clasificadas con la reforma del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Finalmente, la Ley de Protección y Defensa del Consumidor Financiero de Colombia se asemeja a la Ley Orgánica para defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados de Ecuador, que al corresponder netamente a los derechos de los consumidores de créditos digitales será analizado en su propio apartado.

En Perú, la situación resulta jurídicamente crítica, al existir entidades 100% digitales que no están reguladas por ninguna ley y que operan únicamente con un sistema Neo Bank o Challenger Bank, es decir, bancos en línea que no son intermediarios de instituciones financieras como consta en la legislación de Ecuador, sino que ofrecen créditos en línea de manera independiente utilizando aplicativos móviles o páginas en línea para llegar con más rapidez a los usuarios pero a la vez con más preguntas acerca de su regulación, y condiciones de financiamiento, a pesar de ello se menciona que están siendo monitoreadas por el Banco de Reserva del Perú como en Ecuador por el Banco Central.

Se menciona que es prioridad el dar validación a la identidad digital a través de los servicios tecnológicos que garantice la seguridad de los usuarios y que el crédito digital es solicitado por su titular que en Ecuador según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son las entidades financieras que ofrecen servicios digitales las que deben implementar estas medidas de protección de los datos de los usuarios e informarles de ello al menos cada 3 meses. A su vez, dar a conocer previamente los modelos de los contratos de créditos digitales para una consulta previa contratación.

En Perú, una de las principales problemáticas son las evaluaciones crediticias que analizan un historial completo, comportamiento de pago y evaluando los riesgos crediticios a través de la inteligencia artificial de las fintech, ante ello se menciona que en ninguna ley de Ecuador se ha encontrado algún articulado que realice mención a la relevancia de la consideración de las inteligencias artificiales que de hecho son utilizadas por estas empresas, no solo para créditos digitales sino para todos los servicios financieros tecnológicos, auxiliares y de apoyo para una institución financiera.

En última instancia en 2021 emitieron el Reglamento de Seguridad Informática y Ciber Seguridad que en Ecuador se manifiesta principalmente la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley de Comercio Electrónico, Firmas, Mensajes y Datos.

Mientras tanto, en Argentina cada día crecen los ciudadanos que en vez de acudir a la banca tradicional, buscan canales digitales más accesibles a sus necesidades financieras llegando a expandirse internacionalmente los mismos y generando que existan convenciones para exponer las temáticas digitales, lo que en Ecuador se puede comparar a la reciente creación del Hub Innovación Financiera que reunirá a varios exponentes expertos en el servicio financiero digital, que si bien es de manera gratuita, puede generar la entrada de apertura para conocimiento de su funcionamiento primero a nivel local.

De igual forma, el Banco Central de la República Argentina es quien regula las tasas de interés de los créditos digitales, como lo hace en Ecuador el Banco Central; en cuanto al tema de billeteras digitales dispone que estas contengan varias cuentas al nombre del titular, simplificando muchos procesos; este tema si bien no es referente a créditos digitales, en la Ley Fintech de Ecuador se menciona que este servicio forma parte de los servicios tecnológicos financieros al igual que los créditos digitales.

Uno de los puntos relevantes que Argentina pretende seguir los pasos de Chile creando programas y convenios interinstitucionales para que los créditos digitales otorgados por las instituciones financieras gocen de seguridad de los datos y derechos de los consumidores. Esta situación se ha reflejado en la legislación de Ecuador de una manera rudimentaria y con limitaciones debido a la legislación parcialmente establecida, a pesar de todo no se restringe la colaboración de las fintech con entidades financieras, y tampoco se descartan acuerdos de carácter internacional en la posteridad, ya que la idea es prometedora, solo requiere de desarrollo tecnológico y legal para materializarse a gran escala como en demás países latinoamericanos.

Finalmente, los proveedores de servicios de pagos argentinos deben inscribirse ante el Registro de Proveedores que otorgan dicho servicio y sujetarse a las normas expedidas por el Banco Central de la República Argentina y a la regulación de las plataformas de protección de los derechos de los usuarios. Lo que se refleja en Ecuador puesto que es el Banco Central, de igual manera dependiendo el caso y la razón social pueden ser vigiladas por la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, consecuentemente las actividades de las fintech son reguladas por la Junta de Política y Regulación Financiera o, por la Junta de Política y Regulación Monetaria.

Por lo todo lo anterior aseverado, se analizó el procedimiento de otorgación de créditos digitales por parte de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, puesto que las normas ostentan una función reguladora de carácter jurídico, pero es en la praxis donde se manifiesta la genuina realidad y se verifica la aplicabilidad de la norma y, por consiguiente, el respeto de los derechos de los usuarios y consumidores.

2.3 Entidades del sistema financiero en Ecuador: Clasificación y estudio de sus métodos de otorgamiento de créditos digitales

2.3.1 Entidades del sistema financiero nacional

El sistema financiero del Ecuador se divide en tres sectores: Sector Financiero Privado (bancos, empresas de sectores financieros y auxiliares de servicio); Sector de la Economía Popular y Solidaria (cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas de ahorro y comunales, empresas auxiliares de servicios) y; el Sector Financiero Público, en donde está el Banco Central del Ecuador que dentro de sus funciones se encuentra regular y supervisar todo el sistema financiero del país para garantizar un desarrollo sostenible. (CRE, 2008, art. 308, 311).

Los créditos y demás operaciones se regulan por la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros emitido por la Junta de Política y Regulación Financiera (2022), la normativa que se aplica de manera presencial para realizar las operaciones financieras de quienes conforman el sistema financiero nacional.

2.3.1.1 Entidades del Sector Financiero Privado

Con la reforma del Código Orgánico Monetario y Financiero en diciembre del 2022, el sistema financiero privado está compuesto por: bancos múltiples y especializados; servicios financieros; servicios auxiliares del sistema financiero; servicios financieros tecnológicos y; sociedades especializadas de depósitos y pagos electrónicos. (COMF, 2022). Se ha considerado a los bancos y servicios financieros tecnológicos como principales puesto que las demás entidades realizan estos trámites crediticios de manera presencial.

2.3.1.1.1 Bancos

Según la Superintendencia de Bancos (2022) comprenden una lista de 30 instituciones entre bancos privados y bancos públicos en el Ecuador, todos utilizan tecnología de la información y brindan productos y servicios a través de sus páginas web y aplicativos; no obstante, algunos de ellos exigen que múltiples trámites sean personales y físicos en las agencias, más aún tratándose de solicitudes de créditos, por lo que los constantes en la siguiente tabla componen aquellas entidades financieras que además de sus productos y servicios presenciales, prestan créditos 100% en línea.

TABLA N.3 Lista de bancos del Ecuador que otorgan créditos digitales

<i>Institución Financiera</i>	<i>Listado de Bancos</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Bancos privados</i>	Banco del Austro S.A	12
	Banco Bolivariano C.A	
	Banco Diners Club del Ecuador	

	Banco General Rumiñahui S.A	
	Banco de Guayaquil S.A	
	Banco de Loja S.A	
	Banco de Machala S.A	
	Banco del Pacífico S.A	
	Banco Pichincha C.A	
	Banco de la Producción S.A Produbanco	
	Banco Procredit S.A	
	Banco Solidario S.A	
Instituciones públicas	BIESS Banco del IESS	1
	Total	13

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor y modificada de acuerdo con la investigación de varias fuentes. Adaptado de Superintendencia de Bancos (2022)

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara

Cada uno de los bancos mantiene sus propias políticas adaptadas de la legislación nacional para el tratamiento de solicitud y desembolso de los tipos de créditos en línea que manejen, el capital se reflejará en las cuentas bancarias de 24 a 48 horas a partir de la solicitud conforme revisión de los asesores y preaprobaciones. De antemano, se da a conocer que todos los bancos cuentan con datos del defensor del cliente que brinda atención en la matriz, formularios de quejas y reclamos en la página web y los contactos vía correo electrónico proporcionados por las entidades y la Superintendencia de Bancos otorgando tiempos de respuesta de 15 días para transacciones nacionales y 40 días para transacciones internacionales, permitiendo una atención física y telemática.

La información proporcionada en el cuadro presenta a los bancos y sus productos de crédito digital; cada uno con sus peculiaridades específicas de acceso, así como diferentes montos, plazos y tasas de interés; adicionalmente, información de sus simuladores y contratos, educación financiera y atención al cliente.

TABLA N.4 Descripción de información de concesión de créditos digitales por parte de los bancos del Ecuador

<i>Nombre</i>	<i>Crédito Digital</i>	<i>Requisitos y condiciones de financiamiento</i>	<i>Monto, plazo y tasa de interés</i>	<i>Simuladores y contratos</i>	<i>Educación Financiera</i>	<i>Contacto</i>
Banco del Austro S.A	Crédito Express	Ser cliente/ Tener un vehículo/ Requerir liquidez Se califica en la plataforma digital/ Configuración de presupuesto hasta obtener cuota deseada para anticipo a cancelar en 24 hrs / Recepción de dinero en la cuenta/ Se notifica para el cierre de negocio y cobro inmediato en efectivo	Según capacidad de endeudamiento/ Tasa según monto y cuota	Simulador general/ Contrato visualizado en el proceso	A través de la página web y vía zoom	Canales digitales
Banco Bolivariano C.A	Credimax Online	Ser cliente precalificado/ Desde los 25 años En el sistema subir documentos digitales de datos personales y laborales, activos y pasivos, ingresos y egresos, planilla, servicios básicos, mecanizado del IESS. Aceptación con código de seguridad.	Según capacidad de pago / De 12 a 48 meses/ Tasa según tipo desde 9.31% a 16.77%	Simulador general/ Contrato visualizado en el proceso	Comunidad de Aula, descargar libros y acceder a charlas	Canales digitales
Banco Diners Club del Ecuador	Cash Advance	Ser cliente/ Tener tarjeta de crédito/ Adelanto preaprobado en agencia o vía telemática, a través de sitio web o App Diners Club con código de seguridad.	De 100\$ a 80 mil \$/ De 3 a 50 meses/ Tasa fija durante todo el plazo del crédito inicial	Simulador Cash Advance/ Contrato visualizado en el proceso	Financiera Education/ personal, negocio y tarjetas de crédito	Canales digitales
Banco General Rumiñahui S.A	Crédito en línea	Ser cliente civil, militar o policía/ Ingresar cédula de identidad y clave temporal para acceder al sistema/ Iniciar llamada inmediata desde el dispositivo con asesor en caso de duda.	De 300\$ a 25 mil \$/ Plazo hasta 7 años/ Tasa de 14.99%	Simulador general/ Contrato visualizado en el proceso	Programa de capacitaciones/ Videos interactivos y blog	Canales digitales de atención 24/7

Banco de Guayaquil S.A	Préstamo de consumo en línea	No es necesario ser cliente se apertura la cuenta en línea/ Recepción de crédito preaprobado- Ingreso datos con validación de rostro/ Personalización de condiciones/ Confirmación/ Documentos contratación del multicrédito/ Aceptación ingreso de clave y firma	De 2 mil\$ hasta 60 mil\$/ Hasta 60 meses/ Tasa reajutable	Simulador general/ Contrato visualizado en el proceso	Consejos financieros: Blog con temario	Centro de Ayuda, chat y redes sociales.
Banco de Loja S.A	Crédito en línea	Ser cliente con ingresos bajo relación de dependencia/ Ingreso de documentación personal y laboral/ Datos actualizados/ Ingresos y egresos/ Ingreso de solicitud a través de banca electrónica	De 1000\$ a 20 mil\$/ Hasta 60 meses/ Tasa 15.6%	Simulador de crédito en línea/ Contrato visualizado en el proceso	Talleres según la edad	Canales digitales 24/7
Banco de Machala S.A	Crédito en línea	Ser cliente y tener cuenta en Oronet/ Datos actualizados/ Manual del usuario/ Ingreso a Oronet/ Elección de crédito y personalización con simulación de préstamo/ Revisión/ Elección de cuenta para deposito e ingreso de clave temporal	Hasta 20 mil\$/ Hasta 60 meses/ Tasa según el segmento	Simulación y contrato es a través de usuario y contraseña	Atención a subida de programas	Contact Center
Banco del Pacífico S.A	Crédito Ágil	Solo para clientes/ Estabilidad laboral / Desde los 21 años/ Contrato de servicio intermático- Tutorial completo/ Ingreso con usuario y contraseña/ Subida de documentos/ Aceptar términos y condiciones/Simulación/ Ingreso clave temporal recibida por correo o sms/ Aceptación	Hasta 10 mil\$/ Hasta 36 meses/ Tasa 15,6%	Simulador general/ Contrato visualizado en el proceso	Blogs para niños, jóvenes y adultos	Canales digitales
Banco Pichincha C.A	Préstamo digital	Ser cliente y mantener cuenta activa / A través de Banca móvil, banca web o sitio web	Desde 300\$ hasta 40 mil \$/ Desde 3 hasta 60 meses/ Tasa de 15.6%	Simulador general/ Contrato en banca web	Blog/ Programa a través de la fundación Crisfe	Canales digitales

Banco de la Producción S.A Produbanco	Crédito en línea	Ser cliente/ Poseer banco en línea/ Solvencia moral y buró de crédito aprobado/ Mantener estabilidad laboral- Ingresar a app móvil o web con usuario y contraseña/ solicitud de crédito/ ingresar datos para calificación y desembolso	Hasta 21.250\$/ Plazo hasta 48 meses/ Tasa según monto y plazo	Simulador de crédito en línea/ Contrato visualizado en el proceso	Planifica tu dinero, planta y futuro. Tareas a realizar.	Canales digitales
Banco Procredit S.A	Crédito mi negocio en línea	Ser cliente/ Dar una garantía/ Al menos 1 año con RUC/ Un patrimonio de negocio igual a 80 mil\$/ No tener atrasos en la central de riesgos/ Tener ganancias de al menos 1000\$/ Garantía- Solo para Imbabura, Pichincha, Sto. Domingo, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo.	De 10 mil\$ a 50 mil\$ / De 12 a 36 meses/ Tasa según monto y plazo del 14% al 16%	Calculadora de crédito en línea/ Contrato visualizado en el proceso	Página web con información detallada/ Webinar y blogs	Oficial de reclamos/ Canales digitales
Banco Solidario S.A	Crédito Rapidito	Desde los 21 años/ Relación laboral con dependencia/ Rol de pagos/ Historial laboral/- Si es cliente, ingresar a la banca por internet. Si no lo es subir documentos de identidad e ingresos y contar con cámara para autenticación biométrica	De 600\$ a 9000\$/ De 6 a 36 meses/ Tasa de 15.59%	Simulador general/ Contrato visualizado en el proceso	Economía personal, del negocio y herramientas	Canales digitales
BIESS Banco del IESS	Crédito inmediato	Ser afiliado o ser jubilado/ Mínimo 24 aportaciones/ No ser parte del SSC/ Cuenta bancaria en el IESS/ No tener mora en créditos/ Crédito solicitado en salario y/o remuneración reportada al IESS o la pensión que perciba/ Compromiso hasta el 50% de los ingresos	Hasta 80 SBU/ Hasta 60 meses/ Tasa de 6.5% variable en función del plazo	Simulación y contrato es realizada a través de usuario y contraseña	Foro virtual con fecha hasta el 2022. Módulos en la página web	Canales digitales exclusivos de los afiliados

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor y modificada de acuerdo a varias fuentes. Adaptado de Banco del Austro (2023), Banco Bolivariano (2023), Diners Club (2023), Banco General Rumiñahui (2023), Banco de Guayaquil (2023), Banco de Loja (2023), Banco de Machala (2023), Banco del Pacífico (2023), Banco Pichincha (2023), Produbanco (2023), Procredit (2021), Banco Solidario (2018), BIESS (2023).

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara

A partir de los datos anteriores, se concluye que los bancos del Ecuador llaman de distintas maneras a los créditos digitales, de acuerdo a la imagen que quieran brindar al público y sobre todo como método de publicidad para hacer ver más llamativo a su producto bancario utilizan en su publicidad términos como: ‘‘express’’, ‘‘online’’, ‘‘advice’’, ‘‘ágil’’, ‘‘rapidito’’, ‘‘inmediato’’ y con slogans como ‘‘rápido y sin complicaciones’’, ‘‘sin garante’’, ‘‘ sin papeleos’’, ‘‘ sin firmas’’, ‘‘de forma inmediata’’, entre otros.

En términos de requisitos se observa una variedad de enfoques, la mayoría requieren que los solicitantes sean cliente previos, lo que puede implicar ya tener una cuenta y un historial crediticio establecido, otros bancos permiten que cualquier persona, incluso no cliente solicite el crédito en línea; sin embargo, estos deben cumplir con requisitos adicionales como proporcionar información laboral y financiera, lo que es determinante para la precalificación del crédito en línea que permitirá el desembolso.

En cuanto a los montos de crédito se observa una amplia gama de opciones; algunos bancos ofrecen créditos con montos bajos como 100\$ hasta los más altos como 80 mil\$, los plazos de reembolso varían desde plazos cortos de 3 meses hasta plazos más largos como 7 años, lo que permite a los solicitantes elegir lo que se adapte a sus necesidades financieras específicas y lo que permita la entidad financiera, considerando que brindan la oportunidad de personalizar y adaptar el crédito en la aplicación o página web; sin embargo, solo 4 bancos muestran el simulador del crédito en línea y muchos de los simuladores y contratos no están disponibles para el público que requiere información sino únicamente a partir de la generación de la solicitud, sin menoscabo de que exista ninguna interrupción en la plataforma tecnológica que interrumpa el procedimiento.

La tasa de interés también varía, se observa un rango desde el 6.5% hasta alrededor del 16.77% tomar en cuenta que deben estar enmarcadas dentro de la tasa de interés que emita el Banco Central del Ecuador, adicionalmente estas dependen de la capacidad de pago, el tipo de crédito y el monto del préstamo, por lo que no se determina un porcentaje fijo.

Todos los bancos ofrecen educación financiera, blogs y charlas; pese a eso, ninguno se ha encontrado enfocado en los créditos en línea. Para brindar la atención al cliente recurren a diversos canales digitales como redes sociales, call center, formularios que prometen atención inmediata a través de un asesor que se comunicará posteriormente con el usuario; solo Banco Procredit tiene oficial de reclamos propio de la entidad.

2.3.1.1.2 Empresas Fintech

Conforme el Radar Tech Startup 18.0 (2023) a nivel del Ecuador existen 326 startups, de las cuales el 21.2% corresponden a las fintech, es decir, son 69 empresas digitales dedicadas a la tecnología de las finanzas, sin embargo, son 32 las que se encuentran verificadas por el programa de Buen Trip Hub. Asimismo, la mayoría corresponde a compañías de gestión empresarial, inversiones, software contable, facturación electrónica, pagos y cobros digitales, y, en un mínimo porcentaje aquellas que ofrecen algún tipo de créditos digitales. Se hace constar también aquellas que constan dentro del catastro de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

TABLA N.5 Empresas fintech de Ecuador que otorgan créditos digitales

<i>N°</i>	<i>Startup</i>	<i>Razón social</i>	<i>Detalle</i>
1	Payroll	Payroll S.A	Plataforma de adelanto de sueldo
2	E-rol/	Indeterminado	Plataforma de adelanto de sueldo
3	Pignora	Indeterminado	Plataforma de crédito utilizando artículo de valor como prenda en garantía
4	Luz Verde	Luvefintech S.A	Plataforma de crédito directo para comerciantes
5	Misú	Creditech S.A	Plataforma de adelanto de sueldo
Total			5

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor y modificada de acuerdo con la investigación de varias fuentes. Adaptado de Radar Tech Startup 18.0 (2023)

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara

La realización de la presente tabla fue resultado de una exhaustiva búsqueda que aún deja varias empresas en un vacío legal puesto que no han actualizado sus datos en la página oficial de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mantienen sus actividades como auxiliares del sistema financiero y no como actividades fintech en alguna de las clasificaciones que otorga la Ley Fintech; ante ello se ha realizado una revisión de las actividades económicas de las compañías que se encasilla dentro de créditos digitales sin captación de recursos del público con finalidades de intermediación.

Se reconoce que este problema recae en que la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria y Financiera no ha emitido su normativa para que estas compañías modifiquen sus razones y objetivos sociales por ser emergentes en el país, por lo que se debe mantener constante actualización.

TABLA N.6 Descripción de información de concesión de créditos digitales por parte de las fintech de Ecuador

<i>Nombre</i>	<i>Crédito Digital</i>	<i>Requisitos y condiciones de financiamiento</i>	<i>Monto, plazo y tasa de interés</i>	<i>Simuladores y contratos</i>	<i>Educación Financiera</i>	<i>Contacto</i>
<i>Payroll</i>	Anticipo digital de sueldo	Registro en la plataforma web o en la app/ Llenar formulario con datos personales y laborales/ Adelanto no debe rebasar del 25% del ingreso mensual	Se despliega al momento de la solicitud	Calculadora de anticipo de sueldo según ingreso mensual/ Contrato de términos y condiciones	Salud financiera/ Elaboración de presupuesto y manejo de deudas	Contacto telefónico/ Email y dirección
<i>E-rol</i>	Anticipo digital de sueldo	Afiliarse en la app o en página web/ Documentos personales/ Se recibe un correo electrónico con clave temporal/ Actualizar clave/ Llenar preguntas de seguridad/ Escoger imagen de seguridad/ Confirmar correo y teléfono celular/ Ingreso con usuario y clave y confirmación de imagen de seguridad y código de seguridad/ Solicitar el cupo y escoger el valor y cuenta bancaria/ Confirma términos y condiciones	Se despliega al momento de la solicitud	Indeterminado	Indeterminado	Email/ Redes sociales/ dirección y Formulario
<i>Pignoora</i>	Crédito en línea con empeño	Descarga la app y selecciona el artículo a dejar en prenda/ Descripción detallada del artículo y adjunta 2 fotos/ Acepta el preavalúo del artículo/ Pignoora driver recoge tu artículo para el avalúo final/ Aceptado el avalúo final el dinero se transfiere a la cuenta	Se despliega al momento de la solicitud	Indeterminado	Blog de finanzas personales y casas de empeño	Email/ Redes sociales/ Dirección

<i>Luz Verde</i>	Compra y venta a crédito digital	Ser empleado mayor de 21 años y tener al menos 6 meses de relación de dependencia/ Si se es independiente ser mayor de 23 años y llevar 1 año de actividad/ Comprar a crédito en locales comerciales determinados/ Crear cuenta de usuario con correo electrónico/ Validación de datos personales y biométrico/ Ingreso de situación laboral e ingresos / Consulta el cupo de comercio/ Solicitud de crédito a locales comerciales/	Bajo su discreción podrá rechazar, limitar o modificar los montos/ Se despliega al momento de la solicitud	Exclusivo para usuarios	Indeterminado	Indeterminado
<i>Misú</i>	Anticipo digital de sueldo	Ser parte de la nómina de una empresa que trabaja con Misú/ Solicitar anticipo de sueldo y recibirlo en una cuenta bancaria/ Al final de mes pagaras el anticipo del sueldo a través de un débito de la cuenta bancaria para pagar el anticipo/ Se realiza a través de la app o web	Monto depende de los ingresos, gastos y tiempo de la empresa con Misú/ No interés solo cuota por uso de plataforma/ Plazo al final del mes	Indeterminado/ exclusivo para usuarios	Indeterminado	Teléfono y correo electrónico Redes sociales con baja visita

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor y modificada de acuerdo con la investigación de varias fuentes. Adaptado de Payroll (2023), E-rol (2020), Pignoora (2020), Luz Verde (2023), Misú (2021)

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara

Cada entidad fintech opera de distinta manera de acuerdo a las políticas que hayan creado como una entidad societaria, los datos proporcionados por la tabla establecen los tipos de créditos digitales que ofrecen en la forma de anticipos de sueldo o de compras en línea a crédito, que si bien constan dentro de la Superintendencia de Compañías aún mantienen sus actividades financieras como auxiliares y no como servicios financieros tecnológicos, por lo que se debe reestructurar la constitución de las compañías. De igual manera dos de las cinco empresas no se ha podido identificar la razón social y no se presentan dentro de ningún otro catastro de una superintendencia anexa.

Los requisitos y condiciones de cada servicio empiezan desde el registro en plataformas web o aplicativos móviles, proporcionar los datos personales y laborales y cumplir con ciertos criterios de elegibilidad que quedan a discreción de estas empresas. Los desembolsos si bien los acreditan que serán dentro de 24 horas, pueden demorar hasta tener la evaluación necesaria por la fintech.

Las inconsistencias empiezan a generarse cuando no se especifica montos, ni tasas de interés ni los plazos dentro de la información de los sitios web, lo que dificulta la comparación entre ellos y puede impulsar a tomar decisiones desinformadas, la falta de transparencia puede generar incertidumbre entre los usuarios, que solo pueden tener acceso a estos datos si han sobrepasado las aceptaciones de la fintech dentro de la plataforma.

Los simuladores y contratos, no se presentan en la mayoría de estas empresas, toda la información se despliega una vez generada y aceptada la solicitud por la fintech y puesta a revisión del cliente que entra en una obligación sin obtener la información con antelación al compromiso que va a arriesgarse.

En cuanto a la educación financiera, presentan blogs de redacciones vagas, imprecisas y no actualizadas, además la comunicación es limitada pues algunas empresas tienen bajas vistas en sus redes sociales y los correos electrónicos no garantizan respuesta inmediata, lo que puede generar preocupación en la transparencia de la empresa.

No se ha citado más información que se apertura dentro de las plataformas puesto que dentro de sus cláusulas de términos y condiciones manifiestan que no otorgan el permiso de reproducir el contenido de la plataforma bajo ningún concepto por parte de los usuarios, por lo que se ha analizado la información inicial encontrada en sus páginas web.

2.3.1.2 Entidades del Sector Popular y Solidario

La Constitución de la República del Ecuador indica que este sector “está integrado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro”. (CRE, 2008). Mayormente solventan económicamente a las micro, pequeñas y medianas empresas o también denominadas pymes, para que impulsen su desarrollo comercial independiente y surjan como negocios sólidos que provean de empleos a la población, sin menospreciar a quien no forme parte de una pyme pero desee ser socio.

A nivel del Ecuador existen más de 5000 entidades legalmente constituidas según el catastro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022); ante ello, se estudia en la presente investigación a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 que mantienen activos capaces de solventar servicios financieros tecnológicos como créditos digitales. No se consideran entidades de segmentos inferiores debido a su falta de patrimonio para invertir en tecnología; además, múltiples entidades se encuentran en comunidades donde la tecnología no alcanza a dirigir a las finanzas.

2.3.1.2.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito

La segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito está regulada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el segmento más solvente corresponde al segmento 1 con entidades que poseen activos por sobre los ochenta millones de dólares (COMF, 2022), volviéndolos aptos para la transformación digital.

TABLA N.7 Lista de cooperativas de ahorro y crédito segmento 1- Ecuador que otorgan créditos digitales.

<i>Nº</i>	<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC)</i>	<i>Activos</i>
1	COAC Policía Nacional Ltda.	1.564.551.809\$ USD
2	COAC 29 de octubre Ltda.	954.341.306\$ USD
3	COAC Oscus Ltda.	687.408.030\$ USD
4	COAC de la Pequeña Empresa de Biblián	443.292.719\$ USD
5	COAC El Sagrario Ltda.	302.936.580\$ USD
6	COAC Crea Ltda.	256.153.196\$ USD
Total		6

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor y modificada de acuerdo con la investigación de varias fuentes. Adaptado de Boletín Financiero Segmento 1 de abril 2023 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023)

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara

TABLA N.8 Descripción de información de concesión de créditos digitales por parte de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador

<i>Nombre</i>	<i>Crédito Digital</i>	<i>Requisitos y condiciones de financiamiento</i>	<i>Monto, plazo y tasa de interés</i>	<i>Simuladores y contratos</i>	<i>Educación Financiera</i>	<i>Buzón del usuario</i>
COAC Policía Nacional Ltda.	Crédito Express	Ser socio/ Poseer cuenta/ Documentos personales, roles de pago y certificado de trabajo mínimo 1 año/ Constar en la nómina de una empresa/ Verificar oferta de crédito en la cuenta / Comunicación con asesor para confirmar información/ Desembolso en la app	Hasta 5 mil\$/ Tasa depende del monto manejan al 15.49% a 48 meses plazo	Se despliega al momento de la solicitud	Blog de Mejora de Historial crediticio	Formulario de reclamos y sugerencias en línea. Canales digitales
COAC 29 de octubre Ltda.	Rapidazo – Crédito en línea	Video tutorial/ No es necesario poseer cuenta/ Poseer fuente de ingresos estable con relación de dependencia de al menos 3 meses/ No sobreendeudamiento Desde la app móvil o desde la web /Ingresar datos en el formulario/ Evaluación de situación crediticia/ Personalización con código de verificación/ Crédito aprobado y desembolso inmediato	Hasta 15 mil\$/Hasta 36 meses plazo/ Tasa de 13.29%	Se despliega al momento de la solicitud	Cursos gratuitos con certificado hasta diciembre 2023	Canales digitales exclusivos para socios
COAC Oscus Ltda.	Crédito en línea	Manual del usuario/ Requisitos a subir al sistema/ Información del Cliente, económica, detalle de crédito, documentación/ Código dactilar y aceptación de términos y condiciones/ Destino y detalles del crédito/ Tabla de amortización completa/ Adjuntar documentación digital/ Desembolso	Hasta 10 mil \$/ Hasta 36 meses/ Tasa depende del tipo de crédito	Se despliega en el momento de la solicitud	Innovación y capacitación constante. Última en mayo del 2023	Canales digitales

COAC de la Pequeña Empresa de Biblián	Credi Clic	Solicitud a través de la web/ Aprobación mediante contacto con asesor/ Disponer de monto aprobado en cualquier momento/ A través de la web o app	Hasta 10 mil\$ / Hasta 60 meses/ Tasa de 14.99%	Se despliega en el momento de la solicitud	No permite acceso al programa por falla tecnológica	Formulario de quejas y reclamos en línea
COAC El Sagrario Ltda.	Crédito automático	Ser socio 2 meses/ Documentos de identidad/ Buen historial crediticio/ Ingresar solicitud en página web/ Ingresar a productos digitales/ Llenar datos solicitados/ Evaluación y desembolso en línea	Hasta 20\$ mil/ Hasta 60 meses/ Tasa indeterminada	Se despliega en el momento de la solicitud	Programa de educación financiera 2023	Canales digitales
COAC Crea Ltda.	Crédito Smart	Socio con historial crediticio/ No atrasos superiores a 20 días/ Score de 900 a 930 puntos/ Condiciones adicionales	Hasta 5mil \$ socios antiguos y 3 mil\$ socios nuevos/ Tasa de 14.75%	Simulador específico de Crédito Smart/ Contrato se despliega en el momento de la solicitud	No se encuentra datos	Canales digitales

Fuente: La tabla ha sido creada por el autor y modificada de acuerdo con la investigación de varias fuentes. Adaptado de Cooperativa Policía Nacional (2023), Cooperativa 29 de Octubre (2022), OSCUS (2023), Cooperativa CB (2023), El Sagrario (2023), Cooperativa CREA (2023)

Realizado por: Paola Jhoanna Garrido Guevara

Los créditos digitales de las cooperativas de ahorro y crédito usan nombres llamativos como “crédito clic”, “crédito automático 100% en línea”, “express”, “rapidazo”, para enganchar al cliente y a primera vista obtener su atención. Sin embargo, tan solo 2 cooperativas de ahorro y crédito muestran un tutorial a seguir para acceso del crédito en línea con imágenes interactivas de como llenar los cuadros informativos y las consideraciones de cada paso para la solicitud y desembolso. Entre sus requisitos exige ser socio previo de la institución para verificar el historial crediticio, sea mediante la aplicación móvil o página web se debe cargar los documentos que corroboren la capacidad de pago.

Entre los requisitos generales se encuentra ser socio, mantener buen historial crediticio y demostrar relación de dependencia; en cuanto a los montos, plazos y tasas de interés varían según la institución y el tipo de crédito. Los montos pueden oscilar desde los 5 mil hasta los 20 mil y los plazos de pago pueden ir hasta los 36 meses y 60 meses dependiendo la entidad. Las tasas de interés están determinadas por cada institución y pueden ser desde 13.29% hasta 15.49% considerando aquellos que no muestran la tasa de crédito al usarlo pudiendo ser de consumo o comercial, considerando que las cooperativas tienen la intencionalidad de colaborar con las pymes hay créditos destinados exclusivamente para una actividad de negocio, en cuanto al crédito digital mayormente son de consumo.

Es importante destacar que la información sobre montos, plazos y tasas se despliega en el momento de la solicitud y son pocas cooperativas las que muestran el simulador específico del crédito digital, los contratos son visibles únicamente en el proceso de precalificación, es en ese momento que se puede visualizar los términos y condiciones previo compromiso crediticio. Adicionalmente mantienen simuladores generales que al momento de utilizarlos para la investigación de este proyecto presentan fallas tecnológicas. La atención al usuario por parte de las cooperativas de ahorro y crédito se presenta para los créditos digitales, a través de canales en línea mediante asesores generales y en algunos casos por un asesor especializado en créditos. En cuanto a educación financiera, tienen blogs de consejos para usuarios y ninguno sobre créditos digitales.

En vista de lo precedente en esta unidad y con el objetivo de llevar a cabo un exhaustivo análisis que permita discernir la observancia de los derechos de los usuarios y consumidores por parte de las entidades financieras, resulta imprescindible examinar detenidamente la normativa pertinente que salvaguarda los derechos de los usuarios, a fin de dilucidar las eventuales transgresiones.

2.4 Protección de los derechos de usuarios y consumidores: Análisis de la legislación ecuatoriana

2.4.1 Marco normativo ecuatoriano

En nuestra Republica “contamos con normas que rigen el suministro de todos los bienes, productos y servicios” (Plaza, 2019, p. 35) siendo los créditos digitales, uno de los servicios del sistema financiero ecuatoriano. En cuanto a los derechos de los consumidores, estos fueron registrados como anexos a los contratos celebrados entre determinados proveedores y consumidores; debido a que, las leyes civiles en general, no proveían protección detallada al consumidor por ser basadas en el denominado principio de la autonomía, donde la voluntad y libre estipulación son la base de los mismos.

Debido a eso, el Derecho ecuatoriano se vio en la necesidad de normar el respeto de los derechos de quienes adquieren los productos de las actividades económicas, desde la Constitución del Ecuador, en su sección novena dedicada a las personas usuarias y consumidoras; leyes orgánicas y ordinarias de las entidades de control Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; reglamentación de carácter administrativo; y, normativa interna de las propias instituciones financieras.

2.4.1.1 Normativa constitucional

El artículo 424 de la Carta Suprema del Ecuador detalla que “la Constitución es el reglamento supremo y rige sobre todas las otras leyes o actos de las autoridades” (CRE, 2008). Siempre se buscará el beneficio de los usuarios y consumidores al ser el eslabón más frágil en la cadena y sistema de comercio, poseer legislación que lo salvaguarde es la única manera de evitar atentados al usuario.

“Las leyes que protegen a los consumidores son superiores a las leyes ordinarias, de reglamentos, ordenanzas y sanciones municipales convencionales” (Zuñiga, 2018, p. 35). En otras palabras, en caso de conflicto entre las leyes de menor grado y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esta última prevalecerá siempre por delante de las demás en menor grado y se sujetará únicamente a la Constitución de la República junto a tratados internacionales relacionados al tema. Por lo tanto, la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son las pioneras del respeto de los usuarios y beneficiarios de bienes, productos y servicios.

De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, corresponde al Defensor del Pueblo proteger y promover el respeto de los derechos básicos garantizados por esta Constitución; velar por la calidad de todos los servicios públicos y desempeñar las demás funciones asignadas a la ley respectiva (CRE, 2008). A su vez, el artículo 312 menciona en su tercer inciso que “Cada entidad integrante del sistema financiero tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de

acuerdo a la ley” (CRE, 2008). Es decir, la Constitución otorga al Defensor del Pueblo y al Defensor del Cliente del cliente de cada institución velar por los derechos de usuario.

Analizando el artículo 52 de la Carta Magna, define que “toda persona posee derecho a acceder a bienes y servicios de calidad y libremente elegidos” (CRE, 2008). Las leyes y normativa establecerán mecanismos que controlen la calidad y procedimientos de protección al consumidor; así mismo, sancionar en caso de violación de estos derechos y reparar e indemnizar por daños, mala calidad del servicio, paralización injustificada de dichos servicios que no sea causado por fuerza mayor o caso fortuito.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 53, se establece que los organismos responsables de proveer servicios públicos deben introducir sistemas de evaluación de satisfacción de los usuarios, garantizando los mecanismos de atención y compensación. Es relevante destacar que el Estado asumirá la responsabilidad civil por los daños y perjuicios ocasionados por la negligencia en la desatención de los servicios públicos. (CRE, 2008). El derecho de asociación previsto en el artículo 55 de la Constitución detalla que “los usuarios y consumidores tienen la potestad de formar asociaciones que promuevan la educación e información sobre sus derechos” (CRE, 2008), así los representarán y defenderán frente a las determinadas autoridades administrativas o judiciales.

2.4.1.2 Normativa legal

2.4.1.2.1 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La normativa de la ley orgánica en materia de protección al consumidor es de carácter público e interés en la mayoría de casos sociales, por su ubicación en la pirámide de Kelsen prima sobre las demás leyes comunes, al momento de existir interrogantes sobre la manera de su aplicación, “debe aplicarse en la manera más adecuada y eficaz, buscando siempre beneficiar a los consumidores” (Reategui, 2020, p. 87), los derechos básicos del consumidor van detallados en el artículo cuatro acogidos en la norma constitucional. En el numeral dos de dicho artículo se indica que “los consumidores poseen derecho a que todos y cada uno de los proveedores sean privados o públicos, ofrezcan servicios y bienes competitivos, de alta calidad y elegir dichos bienes o servicio con libertad” (LDOC, 2022); es decir, que los usuarios tienen derecho a que el servicio sea de excelente calidad, exigiendo el cumplimiento de lo ofrecido al instante de la venta.

En el artículo seis puntualiza la prohibición de publicidad engañosa y abusiva que perjudique al consumidor. “Los consumidores de bienes y servicios tienen derecho a no ser embaucados por empresas que ofrezcan o suministren bienes, servicios y a obtener esos servicios con una calidad óptima” (Egas, 2021, p. 23), así como a ser resguardados por el Estado ecuatoriano en caso de fraudes electrónicos.

El séptimo apartado de dicho artículo menciona que “el consumidor tiene derecho a educarse, se fomenta la responsabilidad en el consumo y la difusión correcta de sus derechos” (LDOC, 2022). El octavo literal anuncia la importancia del enfoque investigativo

donde “el derecho a la indemnización, reparación por perjuicio y daños causados, en casos de mala y baja calidad o deficiencia en los servicios contratados” (LDOC, 2022), se busca reparar los derechos del producto si es de baja calidad y fue promocionado como excelente, el incumplimiento podría considerarse como dolo en la transacción de créditos digitales.

El consumidor debe recibir apoyo por parte del Estado, “en la Constitución se menciona las asociaciones de usuarios y consumidores, cuyo punto de vista será solicitado al instante de crear, elaborar o cambiar leyes que afecten directamente al mismo” (Penkel, 2022, p. 72). Seguidamente, el literal décimo menciona la garantía de acceso a sistemas judiciales y administrativos para proteger sus intereses, “llevando a la correcta prevención y fortuna reparación de aquellos derechos” (LDOC, 2022).

El onceavo literal define “el derecho a continuar las respectivas acciones de carácter administrativo y judicial que corresponda” (LDOC, 2022); este es una obligación y derecho universal que le otorga a todo individuo el activar el aparato de justicia, con el fin de sentirse amparado y cobijado por la misma al momento de que sus derechos sean vulnerados.

La nación está en la responsabilidad de otorgar tutela judicial para los derechos de consumidores, al momento de que estos sean vulnerados, dicha tutela debe considerarse especial y “a favor del consumidor con el fin de que los derechos atentados sean restituidos y los daños compensados en cada caso referido” (Silva, 2018, p. 15).

2.4.1.2.2 Ley Orgánica para defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados

La ley emitida el 11 de febrero del 2022, introduce reformas al Código Orgánico Monetario y Financiero; las principales establecen la obligatoriedad de presentar denuncias de cobros indebidos o servicios no solicitados a través de un formulario proporcionado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que debe ser enviado a través del servicio en línea o de manera física en cualquier agencia. Los usuarios pueden presentar las denuncias individualmente y, si no obtienen respuesta, recurrir a la superintendencia para buscar soluciones. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

Entre las reformas más importantes de esta ley se encuentra la realizada al artículo 62, exige a las entidades supervisadas tomar medidas correctivas y de saneamiento contra prácticas fraudulentas y prohibidas para proteger los derechos de los consumidores; en lo posterior, las disputas deben resolverse administrativamente y se puede solicitar de oficio la intervención de la autoridad competente. (LODDCF, 2022).

Se crea el artículo 152.1 acerca de la irrenunciabilidad de los derechos de los clientes en relación: con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos financieros y no financieros, todos son irrenunciables; de existir una cláusula contraria no será válida. El 152.2 acerca del principio propersona que podría

asemejarse al principio *in dubio pro operario*, es decir cuando exista duda durante el proceso se aplicará la Constitución y las leyes a favor de los consumidores. (LODDCF, 2022).

El nuevo art. 155.1 refiere al derecho de protección para garantizar la seguridad de las operaciones financieras y de recibir protección efectiva por parte del defensor del cliente. Las superintendencias y las instancias administrativas o judiciales deben vigilar la protección de los datos personales, permitir la rectificación gratuita de información incorrecta y utilizar métodos de cobranza adecuados donde las instituciones financieras deben publicar los modelos de contratos en su plataforma web para revisión de los clientes. (LODDCF, 2022).

Al final del artículo 157 se reforma a que los organismos de control dentro de sus competencias puedan solicitar a las entidades financieras la información que consideren necesaria y será proporcionada en el plazo estipulado. Estas entidades semestralmente entregan a la superintendencia el reporte de la información del número de reclamos presentados, atendidos favorablemente, montos devueltos y el concepto. (LODDCF, 2022).

En cuanto al art. 158.3 indica que las entidades financieras deben verificar la autorización de cargos y cobros, y enviar respaldos de aceptación a los usuarios mediante dirección electrónica o física. En ausencia de los respaldos, deben restituir automáticamente los cargos más intereses del Banco Central, dentro del término de 30 días. Si un proveedor de servicios no entrega autorización a la entidad financiera, está obligado a devolver los montos pagados por el cliente. (LODDCF, 2022).

2.4.1.2.3 Código Orgánico Monetario y Financiero

Si bien se ha hecho una recopilación de las reformas de mayor relevancia aplicadas al Código Orgánico Monetario y Financiero en el anterior subtítulo, por lo que, es ineludible realizar un análisis de las disposiciones restantes del presente código que se relacionan íntimamente con los derechos de usuarios y consumidores.

El artículo 3 numeral 6 manifiesta que uno de los objetivos es ‘‘proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y de seguros’’ para lo cual designa a la Junta de Política y Regulación Financiera que según el art. 14.1 num 10 debe ‘‘promover los procesos de inclusión financiera y el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios financieros’’. Ante ello el art. 62 numeral 16 indica que las controversias se resolverán en el ámbito administrativo y el numeral 31 que las entidades deberán emitir a la Asamblea Nacional un informe de rendición de cuentas el primer trimestre de cada año con los resultados generales de control y de defensa de derechos de los usuarios (COMF, 2022).

En cuanto al art. 158 indica que existe un defensor del cliente en cada entidad financiera designado por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera; este defensor no tiene relación directa con los propietarios de la entidad, estos últimos tienen la obligación de entregar a sus usuarios los datos de contacto del defensor del cliente.

Igualmente, según el art. 158.4 y 158.5 la entidad financiera deberá notificarles a los clientes los cargos o cobros financieros y no financieros de manera individual efectuados a sus cuentas o tarjetas sin usar palabras ambiguas; se suspenderán los cobros cuando se determine que no forman parte de un servicio financiero o no financiero, si corresponden a un contrato que no haya sido pactado o aceptado con anterioridad, si la entidad financiera no cuenta con respaldos del mismo y, cuando no entreguen las autorizaciones que hayan otorgado a sus clientes para el débito . (COMF, 2022).

Acerca de la información al consumidor, el artículo 246 establece que los usuarios financieros deben recibir información sobre indicadores financieros, tasas de interés, cargos por servicios, condiciones generales, calificación de riesgo, estado de operaciones, procedimiento para reclamos y beneficios y; caso de no existir correo electrónico, se enviará un ejemplar físico del contrato al domicilio del cliente. (COMF, 2022).

Sobre la atención al cliente, el artículo 251 indica que los sistemas de atención serán gratuitos y contarán con personal capacitado en la normativa de protección de derechos, se utilizarán recursos humanos, materiales, técnicos y tecnológicos para brindar atención en línea según las necesidades de los usuarios y, en caso de controversias no resueltas se puede recurrir a la entidad de control correspondiente. El art. 158 inciso 2 establece que se deben proporcionar las facilidades físicas o tecnológicas para presentar reclamos y contar con un servicio de atención especializado. (COMF, 2022).

Ante todo lo enunciado, los organismos de control están obligados a supervisar permanentemente a las entidades financieras para garantizar su adecuado funcionamiento para interés de toda la población y en beneficio de los usuarios o clientes. (COMF, 2022)

2.4.2.4 Ley Orgánica de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, en su tercer capítulo, detalla “los derechos de los consumidores o usuarios de servicios electrónicos” (LCEFMD, 2022); mencionando en su artículo 48 que el consumidor debe aceptar o consentir para que le lleguen registros o mensajes, es obligación de la contraparte informar de manera precisa y clara sobre temas de equipos y programación para ingresar a los registros o mensajes “y en el caso de que las condiciones del servicio sobre el que recae el permiso sean alteradas o cambiadas se debe informar al consumidor” (Fuentes, 2021).

Lo anterior se manifiesta en el art. 9 de la presente ley que indica “derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad” (LCEFMD, 2022). Al referirse a prestaciones de servicios digitales, el usuario debe poseer información amplia, veraz y actualizada sobre los derechos y responsabilidades en concordancia con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y se debe verificar que “los denominados proveedores que otorguen servicios mediante plataformas electrónicas con anterior aceptación de clientes” (Díaz, 2021).

“El desarrollo digital ha encaminado al legislador a impulsar la incorporación de leyes que salvaguarden detalladamente al usuario de servicios digitales, como lo son

determinados créditos digitales” (Dunas, 2020), con la meta de que el consumidor posea mayor protección en los servicios electrónicos y las operaciones que se realizan. Es por ello que en el art. 50 inciso 4, se indica que “en la publicidad y promoción por redes electrónicas de información, incluida la Internet, se asegurará que el consumidor pueda acceder a toda la información disponible sobre un bien o servicio (...)” (LCEFMD, 2022).

“Desde el enfoque técnico, definimos a la firma como el sistema de datos electrónicos que se agregan a un documento digital y que se adquiere del cifrado por medio del uso de programación computacional” (Quishpe, 2018, p. 46). La firma electrónica es un mensaje de datos y para valorar la prueba, el juzgador deberá asignar los especialistas y peritos necesarios para el respectivo estudio. Y en referencia a lo expuesto se concluye que un individuo que realice compras de manera digital realiza comercio electrónico a falta de capital físico, donde el préstamo digital adquiere importancia por su intermediación, razón por la cual se analizó la presente normativa.

2.4.1.3 Normativa administrativa

2.4.1.3.1 Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. Libro I- Sistema Financiero. Título XIII De los usuarios financieros

La presente codificación conforma la más extensa normativa administrativa y regulatoria del sistema financiero para bancos del Ecuador, se encuentra dividida en varios capítulos que recogen articulado en beneficios de los usuarios de los cuales se ha recopilado el más representativo a la temática.

El Capítulo III acerca de los derechos de los consumidores en su art. 17 literal b indica que se debe recibir programas de educación financiera por las entidades vigiladas para desarrollar capacidades financieras y conocimiento de productos y servicios con la finalidad de que el consumidor financiero administre correctamente sus recursos; el literal d menciona que el usuario financiero puede dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en Derecho; el literal e acerca de recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos; el literal g menciona que las entidades controladas daran a conocer a los consumidores acerca de sus derechos y obligaciones, canales de atención y las medidas para el manejo seguro del servicio; el literal q acerca de exigir que los servicios sean prestados a través de medios electrónicos que cumplan un funcionamiento adecuado y; literal s sobre recibir protección frente a la suspensión o falla de los servicios por medios físicos o electrónicos cuando el consumidor se sienta afectado. (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2022).

El art. 21 y 22 acerca de las consultas, quejas o reclamos se indica que se presentan cuando el usuario: detecte cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas en contra de sus derechos, necesite protección a su información personal y financiera, considere que las instituciones financieras están empleando métodos de cobranza extrajudicial que atenta a su privacidad y dignidad y, si considera que no se está respetando las ofertas financieras iniciales. Para ello tramitarán el proceso ante el Defensor del Cliente observando la “Norma

de control del Defensor del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado”, y cuando se presente ante la Superintendencia se observará “Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos” (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2022).

El capítulo IV sobre los programas de educación financiera por las entidades inspeccionadas por la Superintendencia de Bancos indica dentro de sus objetivos en su art. 4 literal f que se verificará que al cliente se le brinde información de manera transparente, comprensible y completa acerca de los compromisos a largo plazo a asumir por el cliente y sus consecuencias. (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2022).

Referente a los medios de difusión de los programas de educación financiera, el art. 14 indica que podrá realizarse a través de: “medios escritos, internet (mailing, link de educación financiera, redes sociales relacionados con temas de educación financiera); medios audiovisuales (reproducción de videos relacionados con temas de educación financiera en agencias), publicaciones especializadas, teatro, ferias, radio y televisión”. (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2022). El art. 16 sobre la difusión del mismo indica que deberá encontrarse dentro de la página web de la entidad controlada el cual será fuente de consulta para el público que incluirá: un glosario, simulador automático de alternativas financieras, información y herramientas de aprendizaje del sistema, un enlace a la página web de la Superintendencia, difusión de la normativa expedida por el organismo de control y, por último un portal de preguntas. (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2022).

2.4.2 Análisis crítico- jurídico de respeto de derechos de consumidores por parte de las entidades del sistema financiero nacional que otorgan créditos digitales

Analizando todo el panorama, las problemáticas inician por la poca información, que es un factor trascendental para que el usuario no defienda sus derechos, es obligación del Ministerio de Educación, otorgar proyectos de información a usuarios pues “el estado, en conjunto a todas las asociaciones de consumidores, deben implementar proyectos de carácter educativos dentro de instituciones públicas y privadas de tercer y cuarto nivel” (Llamuca, 2019, p. 48). A eso se suma lo que se refleja en los datos del INEC (2022), donde solo el 60,4% de los hogares ecuatorianos tienen acceso a internet, lo que significa grandes desafíos para que los ciudadanos puedan utilizar y beneficiarse de servicios y productos comercializados con el uso de la tecnología.

En la actualidad, los derechos del usuario no son tomadas como prioridad en la Defensoría del Pueblo, a pesar de que la norma suprema constitucional del 2008 lo faculta para ello. “La poca aplicación práctica de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ha hecho ineficaz en cuanto a coercibilidad y exigibilidad para quienes la incumplen” (Fuentes, 2021). Además, se han definido las competencias a entidades que no fueron creadas con ese propósito, como por ejemplo el Ministerio de Industrias de Productividad mediante la Intervención de la Subsecretaria en contexto de Defensa al Usuario por lo que, el consumidor

no está salvaguardado completamente, al no poseer una entidad específica e independiente para ser accionada en casos donde se vulneraren sus derechos.

En nuestro país, el Ministerio de Educación y Cultura está obligado a incluir un componente de la educación del consumidor en el plan de estudios. Se determina que la educación es un elemento esencial dentro de la correcta evolución política, en búsqueda de protección al usuario. “Mientras los usuarios se informen y conozcan todos y cada uno de sus derechos, los harán respetar y fortalecer, promoviendo igualdad, justicia y equidad entre proveedores y consumidores” (Rio, 2018, p. 12).

En cuanto a los créditos digitales, se debe tomar inicial precaución pues con el fin de captar clientes y usuarios pueden llegar a ofrecer servicios que en la práctica no cumplen con las características preestablecidas, postulándose cada entidad a ser mejor que otra y recaer en publicidad que lleve a equívocos y a idealizaciones financieras. Es pertinente mantener la serenidad y no sucumbir ante la atracción de una publicidad seductora, sino más bien considerar con diligencia todas las cláusulas y circunstancias inherentes al crédito.

De los datos informativos de las entidades pertenecientes al sistema financiero nacional, los bancos del Ecuador son los que mayormente otorgan créditos digitales aplicando las condiciones de los créditos tradicionales por lo que si bien se dan dentro de la internet, aún se solicita que los clientes proporcionen información personal, laboral y financiera, queda a discreción del mismo, la entidad bancaria a la que acudirá pues cada una tiene enfoques diferentes y productos financieros acorde a la imagen que proyectan al público, por lo que el cliente escogerá la que mejor se adecúe a sus exigencias individuales conforme faculta la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

No obstante, la investigación revela que las entidades pertenecientes al sistema financiero no otorgan la debida importancia a los simuladores de créditos en línea ni a un modelo contractual accesible para el cliente; es comprensible que no se puedan establecer tasas de interés fijas a largo plazo debido a la fluctuación periódica impuesta por las autoridades reguladoras. Sin embargo, tienen la responsabilidad de divulgarlas ya que ocultarlas o limitar su acceso constituye una violación al derecho a la información del cliente, así como manifiesta la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y como evidencia el art. 246 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Es preocupante que el usuario solo pueda acceder al contrato si genera una solicitud y proporciona sus datos personales, los cuales quedan registrados en las plataformas virtuales, esta práctica permite que las entidades posteriormente utilicen estos datos con el fin de ofrecer productos similares, generando así una estrategia poco favorable para el usuario. Considerando que las entidades del sistema financiero nacional deben publicar en sus plataformas digitales los textos de los modelos de los contratos que usen para sus productos y servicios para previa revisión de los clientes como indica la Ley Orgánica de Defensa de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados que modifica el art.155.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero. que rige para todas las entidades del sistema financiero

Adicionalmente los bancos manejan un solo defensor del cliente que realiza sus funciones dentro de la matriz bancaria, considerando que los bancos tienen sucursales y agencias alrededor del país, resulta en una sobrecarga de trabajo para el defensor que puede generar demoras en la resolución de quejas o reclamos.

La educación financiera es de vital importancia, ya que no solo contribuye a adquirir conocimientos sobre la gestión de las finanzas, sino también a comprender cuando es apropiado hacer uso de los créditos, resulta tentador recibir una suma de dinero, pero es fundamental que estos recursos sean destinados a un propósito legítimo y no a un capricho pasajero. Sin embargo, en cuanto a la temática de créditos digitales existe una inobservancia por parte de todas las entidades del sistema financiero, pues no existe un enfoque a la utilización de los créditos en línea como menciona la Codificación de la Norma de la Superintendencia de Bancos.

En relación a la atención al cliente, los canales digitales resultan sumamente valiosos cuando son gestionados sin demoras, sin dilaciones y sin obstáculos tecnológicos, brindando verdaderamente soluciones al usuario. Sin embargo, el simple acto de enviar un correo electrónico no garantiza una respuesta inmediata, lo cual plantea la incertidumbre sobre cómo presentar un reclamo de manera efectiva si la página web no proporciona todos los números de contacto necesarios o si las redes sociales no transmiten confianza. Esta negligencia por parte de las entidades financieras afecta a la seguridad jurídica, ya que se desconoce la forma y el lugar adecuado para presentar la queja en línea, así como el tiempo de su resolución, especialmente durante el desarrollo de la presente investigación se observaron ciertas inconsistencias y problemas de funcionamiento en las plataformas digitales. Una ventaja es que, varias entidades cuentan con servicios exclusivos para clientes, que de presentar problemas con su crédito en línea tendrán atención preferencial como faculta el art. 251 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

La entrega del crédito digital garantiza una prontitud en la obtención de liquidez, no obstante, por los datos informativos disponibles es posible que el proceso pueda extenderse por más de 48 horas, lo cual pone en entredicho de que se trata de acreditación instantánea, pues sea por la utilización de sistemas de buros de créditos o análisis por parte de los asesores de las entidades, podría resultar en demoras superiores a las estimadas inicialmente.

Las fintech son las que presentan mayores inconvenientes pues las entidades de la tabla informativa, mantienen su constitución como entidades del sistema auxiliar y no como un servicio tecnológico financiero, habiendo generado sus últimas documentaciones en 2021 y 2022 para la Superintendencia de Compañías, es decir no han reestructurado sus actividades dentro de las permitidas por la ley fintech, con el propósito de atribuir responsabilidades se sugiere que es a causa de que la Junta de Política y Regulación Financiera ha omitido la promulgación de la normativa que permita llevar a cabo la modificación de actividades y las normas de aplicación correspondientes.

Estas no especifican montos, ni tasas de interés ni plazos; comprendiendo la naturaleza de las mismas, que es más dinámica e innovadora que la banca tradicional se debe encontrar la manera de que dichos datos estén visibles al público previa contratación. En

cuanto a las quejas o reclamos se puede dificultar el cumplimiento de derechos si no ha habido contestación en la plataforma digital, ante ello se puede recurrir a la superintendencia encargada, aunque su ubicación en la capital de la república dificulta aún más el panorama.

En el contexto actual, el acceso a créditos digitales por parte de las cooperativas de ahorro y crédito no es tan popular, puesto que tan solo 6 de cerca las 5000 entidades del sector popular y solidario las otorgan con su con normativa interna expedida acorde a los intereses de la institución y necesidades de los usuarios mayormente enfocados con proyectos comerciales o de negocios, aunque también se refleja solicitud de créditos digitales de consumo que entre sus requisitos exige ser socio previo de la institución para verificar el historial crediticio, sea mediante la aplicación móvil o página web se requiere la subida de documentos que corroboren la capacidad de pago, similar mecanismo utilizado por los bancos; sin embargo, afortunadamente estas presentan video tutoriales y manuales que indican la manera de proceder los créditos digitales, condiciones previas a la solicitud que dan idea al usuario de la obligación que va a contraer, no obstante, también la información pertinente al crédito se despliega al momento de la solicitud y son pocas cooperativas las que muestran el simulador específico del crédito digital.

En un panorama general, las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen servicios digitales reducidos a ser netamente auxiliares y de apoyo, ofertan créditos en línea que nada más constituyen una precalificación, pues posteriormente el cliente debe acercarse a una agencia a suscribir el contrato físicamente, con menos tiempo que le hubiera costado de haber inicialmente acudido, pero en definitiva asistiendo presencialmente, siendo más bien denominado un crédito semipresencial y no un crédito digital.

Es decir, las cooperativas de ahorro y crédito al clasificarse por segmentos según sus activos, son las que han sacado al mercado sus aplicativos móviles con posterioridad; sin embargo, por el costo de la creación de este tipo de aplicaciones y la menor concurrencia de usuarios en comparación con bancos privados con un capital social mucho más alto, se comprende que son las últimas en tener, dentro de sus productos financieros, los créditos digitales e incluso, la mayoría de las cooperativas no planean otorgar este tipo de servicio hasta dentro de unos años cuando desarrollen proyectos de implementación y financiación de los mismos y finalmente los ejecuten .

Considerando todo lo expuesto previamente , es primordial aseverar que no basta con crear soluciones digitales, si en el mismo contexto se convive con un bajo nivel de alfabetización digital, el cual limita el ejercicio de los derechos de los usuarios financieros en transacciones digitales; el problema aumenta ante la percepción negativa de compartir datos personales en sitios electrónicos por la seguridad, el temor a estafas y fraudes que afecta a las personas con conocimientos limitados, por lo que es necesario abordar tanto la alfabetización como la confianza en la seguridad de los procesos digitales.

En virtud de ello, es necesario promover la divulgación de los derechos de los consumidores, ya que resulta ineludible tener conocimiento de los mismos para poder exigir su respeto. Una vía idónea para lograr este cometido es a través de los canales de educación

financiera proporcionados por las entidades financieras, de manera que los clientes del sistema financiero cuenten con un sólido entendimiento de su situación jurídica frente a cualquier controversia que pudiera surgir con una entidad financiera. Asimismo, es fundamental que estén plenamente informados acerca de los procedimientos establecidos para hacer valer sus derechos en calidad de consumidores de productos y servicios financieros.

Plantear una propuesta de reforma resulta muy prematuro pues se requiere la normativa administrativa, el reglamento a la ley de la Ley Fintech y que las entidades financieras cumplan con las modificaciones a sus canales digitales para lo cual se les ha concedido el plazo hasta abril del 2024 según oficio emitido por la SEPS, lo que generaría una mejora en el respeto de los derechos de los usuarios financieros.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Por las características que posee el informe de investigación, el enfoque ideal para su realización es el cualitativo, en cuanto al análisis crítico, jurídico y doctrinario de los textos informativos y normativa legal existente para verificar que los mecanismos brindados por instituciones financieras al momento de otorgar créditos digitales sean los concordantes en la legislación ecuatoriana y en respeto de los derechos de sus beneficiarios.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1 Investigación documental bibliográfico: la obtención de información y su recopilación para aumentar el conocimiento acerca del problema jurídico (créditos digitales y derechos de consumidores) a través de fuentes como tesis, artículos científicos, diversos trabajos investigativos y libros relacionados a la temática.

3.2.2 Investigación dogmática: estudia la estructura del Derecho positivo para determinar la validez del ordenamiento jurídico en el contexto del objeto de estudio y poder mejorarlo a través del derecho comparado.

3.2.3 Investigación jurídica descriptiva: describe las cualidades y características del problema, fenómeno o hecho jurídico investigado y su importancia.

3.3. Métodos de la investigación

3.1.1 Método histórico- lógico: se llegó a determinar la evolución del Derecho referente a los créditos digitales y derechos de los consumidores dentro de la legislación nacional y de los países vecinos de Colombia, Perú y Argentina.

3.1.2 Método jurídico -dogmático: el cual permitió interpretar aspectos relacionados con el Derecho para determinar si la normativa que rige a las entidades financieras del Ecuador está acorde con los derechos de los beneficiarios de créditos digitales.

3.1.3 Método jurídico descriptivo: el cual permitió comprender las características y cualidades del objeto de estudio, ayudando a describir las particularidades del problema de investigación; con base a la observación, recopilación de la información, análisis y comparación de la información de datos y conclusiones.

3.1.4 Método jurídico-doctrinal: a través del cual se analizó las posiciones legales sobre el tema de investigación que tienen doctrinarios citados en el presente trabajo investigativo para llegar a conclusiones críticas válidas.

3.1.5 Método jurídico correlacional: también conocido como causa – efecto, el cual facultó identificar las causas que permitieron el apareamiento del problema, como también, describir y explicar, las consecuencias.

3.1.6 Método jurídico comparativo: sirvió para relacionar lo teórico con lo empírico, con base en lo histórico, lo estadístico y las características del objeto de estudio de las legislaciones de otros países con las existentes en Ecuador.

3.4. Diseño de la investigación

Por los métodos, tipos, técnicas, instrumentos y objetivos del informe de investigación que se emplearon para estudiar de una manera lógica las variables del problema jurídico; el diseño es no experimental.

3.5. Hipótesis

Las instituciones bancarias y financieras de Ecuador que otorgan créditos a través de plataformas digitales respetan los derechos de los usuarios o consumidores.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Los créditos digitales en Ecuador se otorgan a través de las entidades del sistema financiero nacional mediante lo estipulado en la legislación conformada por la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los servicios financieros tecnológicos, Ley Fintech y el Código Orgánico Monetario y Financiero mediante regulación del Banco Central y norma administrativa de la Junta de Política y Regulación Monetaria, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las superintendencias correspondientes: de Bancos, de Economía Popular y Solidaria o de Compañías, Valores y Seguros; en respeto de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley Orgánica para defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional, Ley de Protección de Datos, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, el Código Civil y resoluciones de las superintendencias
- El estudio del Derecho comparado ha demostrado ser una herramienta invaluable para comprender y mejorar el sistema jurídico nacional; la legislación colombiana a través del decreto de servicios ciudadanos digitales promueve la alfabetización digital que es de trascendental importancia de aplicarla en Ecuador; la legislación peruana busca la mejora tecnológica de validación de la identidad por medio de recursos digitales que es una de las principales necesidades de mejora para los servicios tecnológicos en Ecuador, igualmente promover el desarrollo de la inteligencia artificial que debe constituir una de las áreas de atención para las fintech emergentes; finalmente, en la legislación argentina realizan convenios de carácter internacional donde se reúnen los más grandes exponentes de estas tecnologías financieras, lo que invita a Ecuador a desarrollarse a nivel local, nacional y proyectarse a nivel internacional.
- La propuesta de reforma al marco legal resulta anticipada, pues se requiere la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria, que las fintech se constituyan dentro de las actividades económicas estipuladas, que se promueva la alfabetización digital por parte del Estado y las entidades del sistema financiero, divulgación de los derechos de los consumidores a cargo de las instituciones financieras e, incentivar el progreso y perfeccionamiento de los servicios tecnológicos para salvaguardar los derechos de los consumidores.

4.2 Recomendaciones

- Que las entidades financieras que ofrecen créditos digitales sean más transparentes en la divulgación de información de sus productos y servicios, ofreciendo de primera mano las condiciones de los créditos en monto, plazo, y tasas de interés previos a una solicitud; consecuentemente, que los términos y condiciones expliquen de manera clara la política de privacidad y protección de datos presentada de manera comprensible y evitando el uso de lenguaje técnico o confuso que pueda dificultar la comprensión por parte de los consumidores.
- Se recomienda fomentar la educación financiera entre los usuarios digitales por parte de los entes reguladores para que consten dentro de los programas de las instituciones financieras que ayuden a comprender a los consumidores los conceptos básicos de acceso a los créditos en línea, los riesgos asociados y las prácticas para su utilización responsable.
- En virtud de la creciente importancia y el impacto de las tecnologías financieras, se presenta una valiosa oportunidad de proyecto de investigación y análisis exhaustivo de la Ley Fintech sobre su aplicación una vez emitidas las normativas pendientes para determinar las mejoras que podrían presentarse para su ejecución, también evaluar la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos para este entorno virtual.

BIBLIOGRAFÍA

- Asencio, R. (2019). La transferencia electrónica y crédito digital a través de las fronteras. En R. Asencio, *La transferencia electrónica y crédito digital a través de las fronteras* (pág. 27). México D.F.: Regil.
- ASOBANCA. (Julio de 2022). *El avance de la banca digital en Ecuador*. Recuperado el 2023, de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digitales.pdf>
- Banco Bolivariano. (2023). *Con credimax ponle play a tus sueños*. Obtenido de Credimax: <https://www.bolivariano.com/personas/creditos/credimax-online>
- Banco de Guayaquil. (2023). *Préstamo en Banco de Guayaquil- 100% online*. Obtenido de <https://www.bancoguayaquil.com/creditos/multicredito>
- Banco de Loja. (2023). *Crédito 100% en línea*. Obtenido de <https://www.bancodeloja.fin.ec/Principal/Personas/Cr%C3%A9ditos/Cr%C3%A9dito-en-L%C3%ADnea>
- Banco de Machala. (2023). *Crédito en línea, el dinero que necesitas en tan solo 5 minutos*. Obtenido de <https://www.bancomachala.com/banca-personas/cr%C3%A9ditos/cr%C3%A9dito-de-consumo/cr%C3%A9dito-en-L%C3%ADnea/>
- Banco de Pichincha. (2023). *Tu préstamo fácil y sin garante*. Obtenido de https://creditoenlinea.pichincha.com/autogestion/login/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SI_SEM&utm_content=SI_SEM&gclid=CjwKCAjw-IWkBhBTEiwA2exyOztYUfX2KXd5adqaFwoXNt-gOFomnHcFg9ZxCsvu58PQmocqewKnGxoCikkQAvD_BwE
- Banco del Austro. (2023). *Crédito Express*. Obtenido de <https://www.bancodelaustro.com/principal/personas/creditos/credito-directo-express>
- Banco del Pacífico. (2023). *Crédito ágil*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/personas/creditos/creditos/credito-agil>
- Banco General Rumiñahui. (2023). *Créditos en línea*. Obtenido de <https://www.bgr.com.ec/bgr-creditos-en-linea>
- Banco Internacional de Desarrollo, Finnovista. (Abril de 2022). *Fintech, en América Latina y el Caribe. Un ecosistema consolidado para la recuperación*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Fintech-en-America-Latina-y-el-Caribe-un-ecosistema-consolidado-para-la-recuperacion.pdf>
- Banco Solidario. (2018). *Crédito de consumo por internet*. Obtenido de <https://www.banco-solidario.com/creditos/credito-personal-por-internet>
- BIESS. (2023). *Crédito inmediato*. Obtenido de <https://www.biess.fin.ec/quiropgrafarios/credito-inmediato>
- Cointelegraph. (21 de Marzo de 2023). *Brasil, México y Colombia lideran el ranking Fintech de Latinoamérica*. (R. J. Bravo, Editor) Obtenido de

- <https://es.cointelegraph.com/news/brazil-mexico-and-colombia-lead-latin-americas-fintech-rankings>
- Contreras, R. (2019). Transformación crediticia en el siglo XXI. En R. Contreras, *Transformación crediticia en el siglo XXI* (pág. 23). Lima: Sueños Literarios.
- Cooperativa 29 de Octubre. (2022). *Rapidazo*. Obtenido de <https://servicios.29enlinea.fin.ec/rapidazo/>
- Cooperativa CB. (2023). *Credi Clic*. Obtenido de <https://cbcooperativa.fin.ec/creditos/crediclic/>
- Cooperativa CREA. (2023). *Crédito Smart*. Obtenido de <https://www.crea.fin.ec/credito-smart-en-menos-de-1-minuto/>
- Cooperativa Policía Nacional. (2023). *Crédito Express*. Obtenido de <https://www.cpn.fin.ec/express/>
- Diario "El Comercio". (17 de Abril de 2016). *110 años del Banco*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/opinion/110anos-banco-opinion-ecuador-quito.html>
- Diario "El Telégrafo". (8 de septiembre de 2017). Ecuador accede a internet desde hace 25 años. (L. M. Mite, Ed.) Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/tecnologia/1/ecuador-accede-a-internet-desde-hace-25-anos>
- Diario "Primicias". (9 de Julio de 2022). Ecuatorianos hacen más pagos digitales que en ventanilla. (M. Orozco, Ed.) *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-banca-digital-ventanilla-ecuador/>
- Diaz, I. (5 de Agosto de 2021). *Naciones Unidas: Directrices para la protección del Consumidor*. Obtenido de UNCTAD: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Diccionario de la Universidad de Oxford. (2023). *Definition of fintech noun from the Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Obtenido de Oxford University Press: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/fintech?q=fintech>
- Diners Club. (2023). *Cash Advance, el efectivo que necesitas de forma rápida y sencilla*. Obtenido de <https://www.dinersclub.com.ec/servicios/cash-advance>
- Egas, F. (2021). Bienes, servicios y consumo. En F. Egas, *Bienes, servicios y consumo* (pág. 23). Guayaquil: Román.
- El Sagrario. (2023). *Crédito automático 100% en línea*. Obtenido de <https://info.elsagrario.fin.ec/#creditos>
- El Universo. (24 de Abril de 2018). Cómo conseguir un crédito bancario: Requisitos a tener en cuenta. *El Universo*. Recuperado el 2023, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/24/nota/6729411/credito-bancario-como-adquirirlo-que-fijarse/>
- El Universo. (13 de Agosto de 2022). Ecuador, séptimo entre 17 países en número de 'fintech', creció un 77 % en este nuevo mercado en tres años. *Diario El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/ecuador-septimo-entre-17-paises-en-numero-de-fintech-crecimiento-77-nota/>
- E-rol. (2020). *Solución inmediata para tus necesidades de liquidez*. Obtenido de <https://e-rol.com.ec/>

- Esparza, C. (2019). Cultura y Transformación digital en el sector bancario en el Perú. En C. Esparza, *Cultura y Transformación digital en el sector bancario en el Perú* (pág. 23). Lima: Neves.
- Estevarena, R. (2020). Fintech y su aplicación a la banca latinoamericana. En R. Estevarena, *Fintech y su aplicación a la banca latinoamericana* (pág. 11). Montevideo: Reinoso.
- Everis, R. (2019). Transformación Digital en el Perú. En R. Everis, *Transformación Digital en el Perú* (pág. 23). Lima: Nobles.
- Fisa Group. (2022). *Banca digital: los retos que tiene en América Latina*. Obtenido de <https://www.fisagr.com/blogs/banca-digital-los-retos-que-tiene-en-america-latina>
- Fuentes, E. (9 de Enero de 2021). *El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637895>
- Gorla, S. (2019). Fintech y la era digital latinoamericana. En S. Gorla, *Fintech y la era digital latinoamericana* (pág. 21). Buenos Aires: Lemax.
- Grinez, A. (2022). Realidad crediticia de Colombia. En A. Grinez, *Realidad crediticia de Colombia* (pág. 13). Bogotá: Nueva Generación.
- Grupo Banco del Pacífico. (2023). *Grupo Banco del Pacífico, Fundada en 1972*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/grupo-banco-del-pacifico/menu/nuestra-institucion>
- Guadam, F. (2021). Credito digital y su aplicación financiera. En F. Guadam, *Credito digital y su aplicación financiera* (pág. 23). Cali: Califreak.
- Herrera, P. (2021). Controles financieros y automatización del sistema nacional. En P. Herrera, *Controles financieros y automatización del sistema nacional* (pág. 26). Medellín: Urano.
- Indra Company. (2023). *Ecuador apuesta por la transformación digital de los medios de pago, aunque el 36,5% de su población aún recurre al efectivo como medio principal, según Minsait Payments*. Obtenido de <https://www.indracompany.com/es/noticia/ecuador-apuesta-transformacion-digital-medios-pago-365-poblacion-aun-recurre-efectivo-medio>
- INEC. (2022). *Indicadores de TIC 2022 (Nacional)*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec//tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/>
- Llamuca, P. (2019). Consumidores y proveedores: realidad crítica. En P. Llamuca, *Consumidores y proveedores: realidad crítica* (pág. 48). Lima: Bosnio.
- Llanos, R. (2019). La banca y la virtualidad aplicada. En R. Llanos, *La banca y la virtualidad aplicada* (pág. 27). Quito: Royalty Prest.
- Luz Verde. (2023). *Aceptar términos y condiciones*. Obtenido de <https://www.luzverde.ai/registro-ecuador/celular 2023>
- Mancebo, J. (2022). Fintech y su aplicación financiera en el siglo XXI. En J. Mancebo, *Fintech y su aplicación financiera en el siglo XXI* (pág. 29). Buenos Aires: Koil.
- Mazer, R., & Mckee, K. (Agosto de 2017). *Protección del consumidor en créditos digitales*. Recuperado el 1 de Abril de 2023, de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Consumer-Protection-in-Digital-Credit-Aug-2017-Spanish.pdf>

- Misú. (2021). *Términos, condiciones y políticas. Política de privacidad y protección de datos*. Obtenido de <https://www.misu.ec/tyc> 2021
- Neves, R. (2019). Perú y la responsabilidad crediticia del nuevo siglo. En R. Neves, *Perú y la responsabilidad crediticia del nuevo siglo* (pág. 27). Bogotá: Jupiter.
- Noticia Jurídica n171. (28 de diciembre de 2022). *Se publica la Ley Fintech*. Obtenido de <https://www.dgalegal.com/2022/12/28/noticia-juridica-no-171/>
- OSCUS. (2023). *Manual del Usuario*. Obtenido de <https://www.oscus.coop/wp-content/uploads/2023/01/Manual-WEB-COOPERATIVA-OSCUS.pdf>
- Payroll. (2023). *Términos y condiciones*. Obtenido de <https://www.payroll.ec/terminos-y-condiciones>
- Paz y Miño, J. J. (31 de Enero de 2022). *Bancos del Ecuador: historia por contar*. Obtenido de Historia y Presente: <https://www.historiaypresente.com/bancos-del-ecuador-historia-por-contar/>
- Penkel, A. (2022). Análisis financiero latinoamericano global. En A. Penkel, *Análisis financiero latinoamericano global* (pág. 72). Asunción: Freire.
- Pignoora. (2020). *Créditos en línea de forma rápida y segura*. Obtenido de <https://pignoora.com/>
- Plaza, C. (2019). La Constitución y su precedente nacional. En C. Plaza, *La Constitución y su precedente nacional* (pág. 35). Quito: Ruix.
- Portal de Noticias San Francisco de Quito. (6 de Agosto de 2021). *Kushki, Fintech Ecuatoriana Fundada Por Daniela Espinosa, Graduada de la USFQ, Logra financiamiento Internacional*. Obtenido de <https://noticias.usfq.edu.ec/2021/06/kushki-fintech-ecuatoriana-fundada-por.html>
- Procredit. (2021). *Crédito 100% en línea, seguro y directo a tu cuenta*. Obtenido de <https://solicitud-credito-empresas.bancoprocredit.com.ec/landing>
- Produbanco. (2023). *Créditos en línea*. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/banca-minorista/cr%C3%A9ditos/cr%C3%A9dito-en-1%C3%ADnea/>
- Quishpe, M. (2018). Sistemas digitales y su relación bancaria. En M. Quishpe, *Sistemas digitales y su relación bancaria* (pág. 46). Bogotá: Crixus.
- Radar Tech Startup 18.0. (31 de marzo de 2023). *buentriphub. Radar Tech Startup 18.0*. Obtenido de <https://www.buentriphub.com/blog/2023/3/31/radar-tech-startup-180>
- Reategui, A. (2020). Estructura Organizacional Legal del siglo 21. En A. Reategui, *Estructura Organizacional Legal del siglo 21* (pág. 87). Quito: Alfarex.
- Reinoso, J. (2019). Legislación y Cultura. En J. Reinoso, *Legislación y Cultura* (pág. 26). Lima: Nuñez.
- Revista Líderes. (14 de febrero de 2018). El uso de la banca digital creció un 30% en el Ecuador el año pasado. (E. Tapia, Ed.) *Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/banca-digital-ecuador-tecnologia-informe.html>
- Rio, J. d. (2018). El consumismo y globalización en el siglo XXI. En J. d. Rio, *El consumismo y globalización en el siglo XXI* (pág. 12). Montevideo: Rocha.
- Román, J. (2021). Automatización y aplicación Fintech. En J. Román, *Automatización y aplicación Fintech* (pág. 56). Bogotá: Promorable.

- Rumbo Económico. (19 de Octubre de 2022). Solicitud de créditos digitales sigue en aumento. (D. Rojas, Ed.) *Rumbo Económico*. Obtenido de <https://rumboeconomico.net/opinion/solicitud-de-creditos-digitales-sigue-en-aumento/>
- Saviolo, J. (2022). Créditos digitales y ingreso en el mercado latinoamericano. En J. Saviolo, *Créditos digitales y ingreso en el mercado latinoamericano* (pág. 28). Buenos Aires: Numix.
- Silva, M. (2018). Derechos del consumidor y su defensa mundial. En M. Silva, *Derechos del consumidor y su defensa mundial* (pág. 15). Quito: Realidad Latinoamericana.
- Statista Research Department. (13 de Marzo de 2023). *Distribución de métodos de pago de comercio electrónico en América Latina durante la pandemia del coronavirus (COVID-19) en 2020, por tipo*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1292122/metodos-de-pago-transacciones-online-latinoamerica/>
- Superintendencia de Bancos. (2022). Obtenido de Superintendencia de Bancos - Ecuador: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2022/>
- Superintendencia de Bancos. (2023). *Entidades NO autorizadas por la SB para realizar actividades financieras*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/listado-de-entidades-no-autorizadas-a-operar-en-el-pais/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (1 de junio de 2022). *Segmentación*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/1.-Segmentacio%CC%81n-2022.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *ATENCIÓN DE RECLAMOS POR COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADO*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/catatalogo-de-servicios/esfps/atencion-de-reclamos-por-cobros-indebidos/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (1 de Abril de 2023). *Boletín financiero Segmento I*. Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfyps/>
- Zuñiga, R. (2018). Supremacía constitucional latinoamericana. En R. Zuñiga, *Supremacía constitucional latinoamericana* (pág. 35). Guayaquil: Faneta.

LEGISLACIÓN

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. (2022). *Codificación de la Superintendencia de Bancos, Libro I- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado, Título XIII.- De los usuarios financieros*. Capítulo III Art. 17, 21, 22. Capítulo IV Arts. 4, 14, 16. *Título II. De la Constitución y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado*. Capítulo I. Art. 4, 5, 7, 14. *Título VIII.- De las operaciones*. Capítulo I. Art. 3. Capítulo II. Art. 1, 6.

Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros. (31 de Marzo de 2022). Junta de Regulación Financiera. Registro Oficial No.22 del 26 de Junio 2017. Última reforma Registro Oficial 33, 31 de marzo del 2022.

COMF. (22 de Diciembre de 2022). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito. Arts 3, 11, 14, 14.1, 62, 158, 158.4, 158.5, 162, 194, 225, 246, 251, 255, 424, 439.1, 439.2, 439.3, 439.4, 439.5, 439.6, 439.7, 445, 447.

CRE. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Arts. 52-55, 215, 308-312, 424.

Ley Fintech. (2022). *Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación, Control de los servicios financieros tecnológicos*. Quito. Arts. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

LCEFMD. (2002). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos*. Quito. Arts. 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 44, 48, 50.

LODC. (2022). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito. Arts. 1, 4, 6.

LODDCF. (11 de Septiembre de 2022). *Ley Orgánica para defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados*. Quito. Arts. 3, 8, 10, 11, 13.

Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC. (7 de julio de 2022). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Disposiciones para la aplicación de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados*. Quito. pp. 1-8.

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-009. (14 de abril del 2023). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *NORMA DE CONTROL DE SEGURIDADES EN EL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Quito. Arts. 13, 14, 15.

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-2023-014. (24 de mayo del 2023). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *CREAR EL HUB DE INNOVACIÓN FINANCIERA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, PARA EL FOMENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y FINTECH*. Quito. Arts. 1, 3, 4.