



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL

### MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DE DESARROLLO

**Título:**

---

LA DISCRIMINACIÓN CREDITICIA EN RELACIÓN A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en Derecho Constitucional

**Autor:**

Collantes Robalino Edwin Patricio, Abg.

**Tutor:**

Vásconez Fuentes José Luis, Mg.

**LATACUNGA - ECUADOR**

**2023**

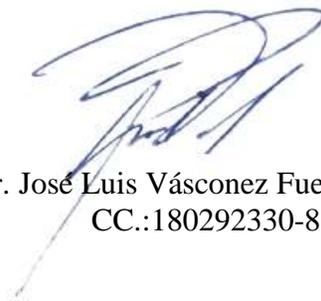
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “La discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional.” presentado por Collantes Robalino Edwin Patricio, para optar por el título magíster en Derecho Constitucional.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, agosto, 2023



Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.  
CC.:180292330-8

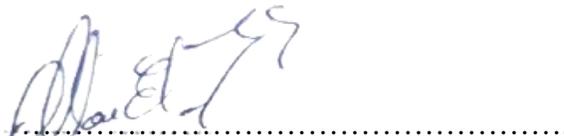
## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: (escribir el título del trabajo de titulación en tipo oración), ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Ciencias Veterinarias; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

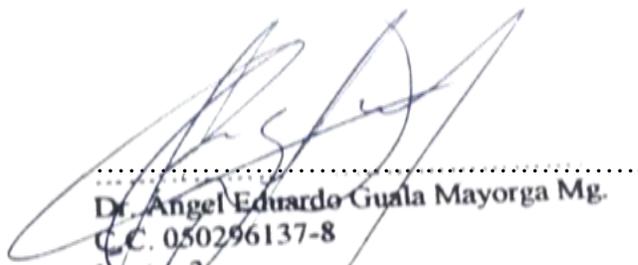
Ciudad, agosto, 2023



.....  
**Dr. Lenin Lucas Guanoquiza Tello Mg**  
**C.C.: 971662293-9**  
**Presidente del tribunal**



.....  
**Dra. Nancy Elizabeth Tapia Gaibor Mg.**  
**C.C.: 050221285-5**  
**Lector 2**



.....  
**Dr. Angel Eduardo Guala Mayorga Mg.**  
**C.C. 050296137-8**  
**Lector 3**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia que son siempre el motor que impulsa mis sueños y objetivos, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más complicadas durante mis horas de estudio. Siempre han sido mi mejor impulso en mi vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes estos logros amados esposa e hijos, como una meta más conquistada. Orgulloso siempre de tenerlos en mi vida y que estén a mi lado en este momento tan importante.

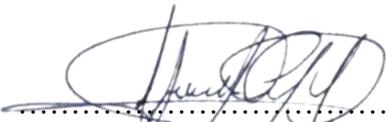
Gracias por estar siempre conmigo y por creer en mí”

Edwin Patricio Collantes Robalino

## **RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, agosto, 2023.

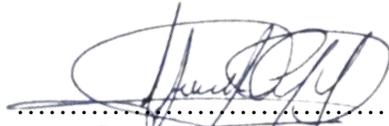


Edwin Patricio Collantes Robalino  
C.C.050281901-4

## **RENUNCIA DE DERECHOS**

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, agosto, 2023

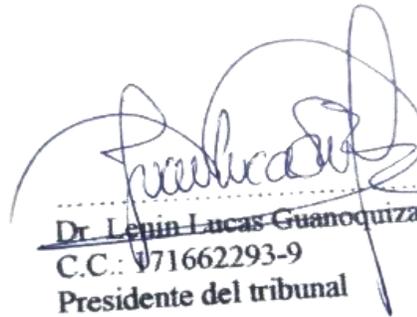


Edwin Patricio Collantes Robalino  
0502819014-4

## **AVAL DEL PRESIDENTE**

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: La discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la pre defensa.

Latacunga, agosto, 2023



~~Dr. Lenin Lucas Guanoquiza Tello Mg~~  
C.C.: 971662293-9  
Presidente del tribunal

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL**

**Título:** La discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional.

**Autor:** Collantes Robalino Edwin Patricio

**Tutor:** Dr. José Luis Vásquez Fuentes

**RESUMEN**

En el presente trabajo se investigó la discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional. La negativa de las instituciones financieras a conceder u otorgar créditos a razón de que la calificación en el buró de crédito es baja por retrasos en la cancelación de algún crédito anterior, genera discriminación y ello detiene la reactivación económica post pandemia para todas las personas que tienen esta necesidad. El objetivo fue identificar la vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación en la solicitud de créditos en el Sistema Financiero, producido por la verificación y calificación de la información obtenido del buró de crédito. Se utilizó el enfoque mixto, con el tipo de investigación bibliográfica, exploratoria, descriptiva, en base a la población entre los empleados y colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco. Resultó que, dentro de las formas de discriminación a los derechos constitucionales referente a las operaciones de crédito de los sistemas financieros, se visualizan que el 62% menciona que hay la violación al derecho de igualdad de oportunidad de crédito, mientras que el 38% menciona que se da una violación a los derechos de igualdad de información crediticia. Se concluye que la verificación crediticia no es igual en un 100% para todas las personas, ya que el 63% si considera que en la verificación crediticia se cumple al igual en todos los socios para el acceso a la información y documentación sobre el historial crediticio, mientras que el 38% menciona que existe una desigualdad. Concluye que dentro del Sistema Financiero Nacional se evidencia discriminación en determinados casos y se debe fomentar una ley más equitativa similar a la de otras naciones ejemplo la ley de igualdad de oportunidades de crédito

**PALABRAS CLAVE:** Discriminación crediticia, historial crediticio, Sistema Financiero Nacional, vulneración, verificación.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL**

**Title: CREDIT DISCRIMINATION IN RELATION TO CREDIT APPLICATIONS IN THE NATIONAL FINANCIAL**

**Author:** Collantes Robalino Edwin Patricio

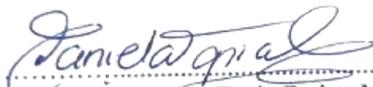
**Tutor:** Dr. José Luis Vásquez Fuentes

**ABSTRACT**

Credit discrimination in relation to credit applications in the National Financial System was investigated. The credits of the Financial Institutions to grant or grant due to the fact that the negative rating in the credit bureau is low due to delays in the cancellation of a previous credit generates discrimination and this stops the post-pandemic economic reactivation for all the people who have this necessity The objective was to identify the violation of the right to equality and non-discrimination in the application for credits in the Financial System, produced by the verification and qualification of the information obtained from the credit bureau. The mixed approach was achieved, with the type of bibliographic, exploratory, descriptive research, based on the population among the employees and collaborators of the San Francisco savings and credit cooperative. It turned out that, within the forms of discrimination to constitutional rights related to credit operations of financial systems, it is seen that 625 mention that there is a violation of the right to equal credit opportunity, while 38% mention that there is a violation of the rights of equality of credit information. It is concluded that the credit verification is not 100% the same for all people, since 63% do consider that the credit verification is fulfilled equally in all partners for access to information and documentation on credit history, while 38% mention that there is inequality.

**KEYWORD:** Credit discrimination, credit history, National Financial System, violation.

Daniela Belén Tapia Freire con cédula de identidad número: 0503153454 Licenciada en: Ciencias De La Educación Mención Ingles con número de registro de la SENESCYT: 1020-09-947237; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: La discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional de: Edwin patricio Collantes Robalino, aspirante a magister en Derecho Constitucional

  
Lic. Daniela Belén Tapia Freire, Mg.  
C.C. 050315345-4

Latacunga, Julio 2023

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	2
CERTIFICO .....	2
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA.....	5
RENUNCIA DE DERECHOS .....	6
AVAL DEL PRESIDENTE .....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	10
INTRODUCCIÓN .....	1
Título del Proyecto.....	1
Línea de investigación.....	1
Proyecto de investigación asociado.....	1
Justificación .....	3
Planteamiento del problema.....	5
Hipótesis o preguntas de investigación .....	5
Objetivos de la Investigación.....	6
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
Derechos humanos y sistema Financiero.....	7
Derechos humanos .....	7
Sistema Financiero .....	8
Derechos fundamentales en el sistema crediticio.....	10
<i>Derechos de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador</i> .....	11
<i>Derechos de acuerdo al código orgánico Monetario y Financiero</i> .....	13
<i>El crédito</i> .....	15
<i>Crédito Productivo</i> .....	15
<i>Crédito Comercial ordinario</i> .....	16
<i>Crédito Comercial prioritario</i> .....	16
<i>Crédito de Consumo Ordinario</i> .....	17

<i>Crédito de Consumo Preferente o prioritario</i> .....	17
<i>Crédito educativo</i> .....	17
<i>Crédito de vivienda de interés público</i> .....	17
<i>Crédito inmobiliario</i> .....	18
<i>Microcrédito</i> .....	18
Verificación crediticia en el sistema financiero .....	19
<i>Normativa Vigente Buro de Crédito</i> .....	19
<i>Constitucionalidad Del Acceso a la información del Buró de Crédito</i> .....	21
<i>Sistema de Sanciones Buró de Crédito</i> .....	23
<i>Lineamientos Cartera Castigada</i> .....	25
<i>El riesgo crediticio</i> .....	27
Buró de crédito y central de riesgos .....	28
Acceso al sistema creditico en el sistema financiero.....	31
<i>Protección del historial de crédito</i> .....	31
Discriminación crediticia en el sistema financiero.....	32
Formas y tipos discriminatorios en las operaciones de crédito.....	34
<i>Discriminación y las barreras sistémicas</i> .....	34
Alcances de la verificación crediticia.....	36
Derechos constitucionales y seguridad jurídica .....	37
<i>Sentencias de la corte constitucional</i> .....	37
<i>Derechos de igualdad de oportunidades de crédito</i> .....	39
<i>Derechos importantes</i> .....	42
Principio de igualdad y no discriminación. ....	43
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	47
Modalidad o enfoque de la investigación .....	47
Tipo de investigación: .....	48
<i>Método inductivo</i> .....	48
<i>Método deductivo</i> .....	48
<i>Método exegético</i> .....	49
<i>Método comparado</i> .....	49
Población y muestra .....	49
<i>Población</i> .....	49
<i>Muestra</i> .....	50

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
Entrevista.....	50
Encuesta.....	51
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
Resultado.....	52
Resultados de la entrevista.....	52
Análisis de la entrevista.....	54
Resultados de la encuesta.....	55
Discusión.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	71
Anexo I. Modelo de la entrevista.....	71
Anexo II. Modelo de la encuesta.....	72

# INTRODUCCIÓN

## **Título del Proyecto**

La discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional.

## **Línea de investigación**

Derecho constitucional

## **Proyecto de investigación asociado**

Para Valencia (2016) de la Universidad Técnica de Ambato, en su trabajo investigativo titulado “Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo en el año 2015” concluye.

Al reiterar el concepto de gestión surge la idea de que es la gestión de colecciones, pero para mayor énfasis se invoca el concepto introducido por otro autor del término. Dado que se trata de términos de ahorro y préstamo, definir la gestión de la deuda es similar a analizar la gestión de las cuentas por cobrar. Hay algunas ineficiencias, es decir, los préstamos se otorgan a solicitantes de alto riesgo a la agencia de referencia crediticia, lo que se refleja en las dificultades que enfrenta la institución al pagar estos préstamos. Otro aspecto importante es que los solicitantes con una puntuación inferior a 75 en el análisis 5C no pudieron obtener un préstamo, pero alrededor del 9% de la cartera analizada obtuvo ese préstamo (p.136).

De esta manera el proceso no es controlado continuamente por los responsables de los créditos en cuanto a sus diagnósticos de calidad, lo que impide el buen funcionamiento del proceso crediticio y por ende afecta el cumplimiento del crédito.

Por otro lado, Cevallos (2015) en su proyecto investigativo “La vulneración de los derechos del usuario financiero en el proceso de reclamos que se presenta en contra de las Instituciones financieras ante la Superintendencia de Bancos” desarrollado en la Universidad de las Américas, concluye.

La dirección bancaria también tiene derecho a ser informada de las denuncias contra las entidades financieras. En la actualidad, se ha reconocido el papel del defensor y de los clientes bajo el mecanismo de protección y atención y se ha concluido que el papel de este juego se basa únicamente en la mediación. Las funciones que realizan cada filtro u organismo, siempre que la Autoridad Bancaria tenga únicamente el control. De hecho, tener varios canales a través de los cuales verificar los reclamos nos hace pensar claramente en la capacidad de una agencia para revisar reclamos, debe quedar claro que esta agencia resolverá los problemas teniendo en cuenta y sin exceder las facultades previstas por la ley de la Constitución, no se pueden utilizar medidas coercitivas, salvo que la ley permita lo contrario (p.72).

De esta manera se deduce que tanto la Superintendencia Bancaria como el Defensor del Cliente actúan como estrictos intermediarios, lo que demuestra que se ha agotado el procedimiento para examinar reclamos contra las instituciones del sistema financiero, debido a la dualidad funcional entre estas dos entidades.

También, Prieto (2022) en su proyecto cuyo tema “Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021” realizado en la Universidad Andina Simón Bolívar, concluye.

Entre los resultados obtenidos durante el estudio, se destaca que los depósitos están directamente relacionados con el volumen de los préstamos, ya que, en un contexto de aumento de los depósitos bancarios, el multiplicador del volumen de préstamos de los bancos privados tiende a aumentar. Sin embargo, este no es siempre el caso. Un ejemplo reciente es lo que sucedió en 2020 cuando los bloqueos de COVID-19 llevaron a un aumento en los depósitos a

medida que las familias cambiaron los hábitos de depósito e introdujeron opciones de ahorro como medida de precaución, luego la reducción del crédito, porque, por un lado, a las familias ya las empresas no les gusta el riesgo crediticio; por otro lado, los bancos en tiempos de crisis, por factores relacionados con la misma pandemia, como la probabilidad de incumplimiento, se vuelven más cautos a la hora de calificar un negocio para un préstamo.

De este párrafo se mencionan los problemas en los burós de crédito, ya que la economía ha hecho que se incremente la inestabilidad de pago y aumente el riesgo crediticio.

En base, a Ramos (2016) en su trabajo denominado “Pánico Financiero” realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye.

El sistema crédito se define como un bien protegido por el sistema financiero, hace una descripción que incluye dos tipos de crédito, naturaleza pasiva, entre depósitos y personal financiero y la naturaleza activa entre la realidad financiera y la entidad ganadora de depósitos en efectivo, esto ha creado entidades legales o compañías de inversión excesiva, manipulando cualquier relación más allá más allá de más allá. El sistema financiero, teniendo en cuenta las principales relaciones que coexisten entre ahorros e inversiones. Dado que el orden económico de la sociedad es generalmente un derecho protegido por la ley, el estado tiene la obligación de regular adecuadamente las libertades económicas para que no haya abuso del poder económico por parte de grupos minoritarios (p.28).

## **Justificación**

Es importante verificar el ámbito de discriminación en las entidades crediticias a los solicitantes de un crédito que no tienen ningún tipo de deuda pendiente en el sistema financiero nacional y reflejan una baja calificación en el buró de crédito de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República en su artículo 66 numeral 4 señala: “Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.” Dentro del contexto nacional existe múltiples personas afectadas por la falta de acceso a créditos para poder reactivarse, si verificamos dentro de la provincia de Cotopaxi está en una provincia evidentemente productiva, de dedicada al negocio y comercio; dentro de la ciudad de Latacunga como cabecera cantón estas actividades de intensifican en mayor grado y es ahí en donde se ha centrado la investigación, tomando como referencia una de las entidades financieras que se relacionan directamente con el otorgamiento de créditos productivos para personas naturales, pequeñas y medianas empresas que muchas de las veces son de carácter familiar, esta es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., en donde se considerará de forma primordial en las solicitudes negadas por parte de la entidad crediticia en conceder u otorgar créditos tomando en consideración el buró de crédito a fin de contribuir y propender una verdadera reactivación económica y dentro de lo que corresponde al derecho fundamental de la no discriminación se lo habla en ámbito general dentro de todo contexto internacional, más sin embargo dentro de lo que acarrea el contexto nacional y local todas las personas somos iguales antes la ley y por ende tenemos como derechos fundamentales la no discriminación, es por ello que dentro del contexto de pandemia que nos acarreo a todos nosotros se dieron múltiples casos que por no tener trabajo o poder generar recursos no se pudo cumplir con las obligaciones de manera puntual en las cancelaciones de los créditos; sin embargo, en todo este contexto al no poder pagar puntual los créditos el buró de crédito fue susceptible de varias calificaciones bajas las mismas que a la vez no permiten que puedan acceder a un crédito por parte de las instituciones financieras aun sin tener deuda pendiente, a pesar de dicha realidad, determinadas personas no pueden recurrir al acceso a solicitar créditos, esto conllevando la reforma pertinente a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y

Financiero y poder dar viabilidad y poder acceder a solicitar un crédito en igualdad de condiciones que todas las personas.

### **Planteamiento del problema**

¿La negativa de las Instituciones Financieras a conceder u otorgar créditos a razón de que la calificación en el buró de crédito es baja por retrasos en la cancelación de algún crédito anterior genera discriminación y ello detiene la reactivación económica post pandemia para todas las personas que tienes esta necesidad?

### **Hipótesis o preguntas de investigación**

Uno de los aspectos más relevantes en la época pos pandemia para lograr una reactivación económica y la satisfacción de las necesidades familiares y sociales, es contar con la oportunidad de acceder a créditos económicos, mismos que pueden ser obtenidos del sistema financiero público o privado. A raíz de la crisis económica provocada por el Covid-19, crisis que de ninguna forma afectó al sistema financiero, sino únicamente al ciudadano común, quien por situaciones eminentemente ajenas a su voluntad se vio obligado a retrasarse en el cumplimiento de sus obligaciones contraídas.

Actualmente las aprobaciones de las solicitudes de créditos se han visto ligadas a la verificación de su información crediticia, la cual establece un sistema de puntuación con la cual se permite acceder a un crédito, la verificación al buró de crédito a limitado e impedido que muchos ciudadanos pueda acceder al sistema financiero a fin de obtener un crédito económico que solvente sus necesidades y contribuya a la reactivación económica, ante una clara vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación.

Es necesario realizar un análisis doctrinario y jurídico dentro de la normativa constitucional de los tratados y convenios internacionales a fin de determinar que la verificación de un sistema de información crediticia a través del buró de crédito, más allá de tomarlo únicamente como un aspecto referencial, sino como requisito para

aprobar las solicitudes de crédito, violenta el principio de igualdad produciendo un claro proceso discriminatorio que lesiona gravemente los derechos fundamentales contenidos en la constitución y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Identificar la vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación en la solicitud de créditos en el Sistema Financiero, producido por la verificación y calificación de la información obtenido del buró de crédito.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer un análisis teórico-jurídico sobre los alcances de la verificación crediticia y la posible vulneración de los derechos fundamentales y de los derechos humanos.
- Determinar las vulneraciones a los derechos constitucionales provocados por el sistema financiero a través de la verificación y calificación del buró de crédito.
- Identificar las diferentes formas de violación al derecho a la no discriminación en las operaciones de crédito de los sistemas financiero.

## **CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Derechos humanos y sistema Financiero**

#### **Derechos humanos**

Al hablar del derecho enfatizamos el poder o la capacidad de actuar en un cierto sentido, o de exigir un comportamiento de otra entidad. Mientras tanto, se llaman humanos porque pertenecen a una persona o individuo, cada uno de nosotros y solo los humanos podemos recibir estos derechos; por eso exigen declaración, respeto, protección y promoción de todos, en especial del gobierno.

Carpizo (2015) menciona “Los derechos humanos constituyen mínimos de existencia, y al saberse que serán respetados y promovidos, la persona se moviliza con libertad para lograr vivir con dignidad” (p.4).

Los derechos humanos se relacionan con la democracia, porque los estados los reconocen, respetan, protegen y promueven como democráticos; y cuando no son reconocidos se los denomina autoritarios, antidemocráticos o totalitarios.

Carpizo (2015) afirma “La concepción del derecho natural está íntimamente ligada a la de los derechos humanos, la cual en su evolución ha recorrido los más diversos matices” (p.4).

Los derechos humanos se crearon en el derecho internacional después de la terrible Segunda Guerra Mundial con la Declaración Global de Derechos Humanos, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 en París; De esta manera, las leyes se consideran las principales personas en el grupo humano

para desarrollar social, declarando así la igualdad y la libertad de todos desde aquí en su primer artículo, obligándolos deben comportarse con sus hermanos.

### **Sistema Financiero**

El sistema financiero consta de una serie de instituciones financieras cuya función principal es transferir dinero de los ahorradores a los prestatarios. Para estimular el ahorro, estimular el desarrollo económico y desarrollar los mercados de crédito, el sistema financiero debe operar de manera eficiente, estable, transparente y dinámica. De acuerdo con Prieto y Carillo (2022) el sistema financiero agrega, aumenta la liquidez, reduce el riesgo y transmite información. Un sistema financiero eficiente asigna recursos a consumidores productivos que realizan actividades de alta productividad y, por el contrario, un sistema financiero ineficiente asigna capital a inversiones que tienen alta productividad y bajas ganancias.

El sistema financiero se lo conoce como un conjunto de organizaciones que interactúa con el mercado y las herramientas para lograr recursos o dinero de una parte de la población para que puedan intervenir por terceros que se les denomina espacio financiero (bancos), pueden compartirlo.

Torres (2018) menciona “El sistema financiero es una de las áreas más importantes de la economía que nos permite proporcionar pagos, movilización de ahorros y asignación de préstamos, además del límite, evaluación, combinación e intercambio de sus actividades” (p.33).

El sistema financiero es fundamental para el funcionamiento de la economía. Ordoñez y Narváez (2020) mencionan:

El sistema financiero incluye organizaciones estatales y privadas para obtener los ahorros de las personas y poner este dinero a través de préstamos para obtener ganancias financieras, contribuir a ambas organizaciones medianas. Financieros y socios o sus clientes, desempeñando un papel importante en el

proceso económico de las naciones, porque el flujo de efectivo del excedente de las personas se convierte en préstamos para aquellos que necesitan estos recursos (p.28).

De acuerdo al párrafo anterior, el sistema financiero actúa como un intermediario entre las personas con dinero en exceso y aquellos que no tienen suficientes recursos para patrocinar sus actividades que las instituciones financieras desempeñan el papel de ser intermedio entre estos usuarios, proporcionando sus activos financieros. Esto le permite mantener su riqueza. Gracias al financiamiento que reciben a través del sistema financiero, los empresarios, empresas u organismos gubernamentales realizan inversiones productivas que contribuyen a un mayor desarrollo económico.

Torres (2018) menciona “El sistema financiero cumple múltiples funciones: capta y fomenta el ahorro, destinándolo a diferentes entidades económicas; facilitar el intercambio de bienes y servicios; administrar los medios de pago y procurar el crecimiento económico de la población” (p.33). En Ecuador, el sistema financiero incluye sociedades de ahorro y préstamo, fondos mutuos y otras instituciones financieras, aunque la banca privada es el segmento de activos más grande.

El sistema bancario de Ecuador está regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), cuyo trabajo es proteger los intereses de los clientes y fortalecer el sistema. Todo este conjunto de instituciones y organismos reguladores está diseñado para facilitar y asegurar el flujo de caja. y sistema de pago en la economía, es decir, responsable de comprar y vender activos en los mercados financieros

Teniendo en cuenta el código orgánico Monetario y Financiero ecuatoriano, el sistema financiero se integra de la siguiente forma:

***Tabla 1. Sistema Financiero Ecuatoriano.***

<b>Sector</b>	<b>Subdivisión</b>
Sector Financiero Público	Bancos y corporaciones
Sector Financiero Privado	Bancos múltiples, bancos especializados, servicios financieros y servicios auxiliares del sistema financiero
Sector Financiero Popular y Solidario	Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, servicios auxiliares del sistema financiero y entidades asociativas.

*Fuente:* Prieto y Carillo (2022)

### **Sector financiero privado**

El sector financiero privado en el Ecuador es esencialmente cronológico, como se puede analizar en el primer capítulo de este trabajo. El desarrollo y aporte de la industria ha creado un sistema fuerte que, a pesar de las grandes crisis y riesgos internos y externos, ha sabido mantener el equilibrio y la prudencia en sus operaciones.

De acuerdo con Ordoñez y Narváez (2020) el artículo 309 de la Constitución de Montecristi define claramente la composición del sistema financiero nacional: bancos públicos, bancos privados y sectores comunes y solidarios, pero sobre todo enfatiza que estos sectores serán recursos públicos indirectos y habrá normas e instituciones especializadas para su control y regularlos.

El sistema de Bancos Privados, forma parte del sistema financiero privado y público que se encuentra controlado por la Superintendencia de Bancos y su constitución se da por las siguientes categorías:

*Tabla 2. Categorías según Bancos Privados.*

<b>Sector</b>	<b>Subdivisión</b>
Banco grandes	Pichincha, Pacifico, Guayaquil y Produbanco.
Bancos medianos	Bolivariano, Internacional, Diners Club, Austro, Rumiñahui, Machala, Solidario, Citibank y Loja
Bancos pequeños	Procredit, Amazonas, Codesarrollo, Coopnacional, D-Miro, Finca, VisionFund, Comercial de Manabí, Litoral, Delbank y Capital

*Fuente:* Prieto y Carillo (2022)

### **Derechos fundamentales en el sistema crediticio**

El sistema financiero del Ecuador en base a la Constitución de la República del Ecuador establece aspectos referentes a las actividades financieras como los derechos fundamentales en el sistema crediticio. Torres (2018) menciona:

El Estado promoverá el acceso a los servicios financieros y democratizará el crédito. La regulación y control del sector financiero privado no transfiere la responsabilidad por la solvencia de los bancos y no implica garantías estatales. Los administradores de las entidades financieras y sus gestores de capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la tenencia arbitraria o rampante de fondos o depósitos en instituciones financieras públicas o privadas (p.33).

Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

“El sistema crediticio es el bien jurídico llamado a proteger y que dicha búsqueda de protección justifica la intervención del Derecho Penal, por cuanto cumple con una función elemental dentro de una economía de mercado” (Ramos, 2016, p.27).

### ***Derechos de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador***

De acuerdo con Del Pozo (2022) el Artículo 11 de la Constitución de la República de Ecuador, publicada en el Libro oficial de registro No. 449 con fecha del 20 de octubre de 2008, estipula que la implementación de los derechos de los ciudadanos a las autoridades competentes se prescribirá, en el número de otros, por lo que ninguna norma jurídica puede restringir los derechos ni de las garantías de la constitución.

Los principios y las leyes son indispensables, integradas, no pueden separar. Además, la mayor obligación del estado es el respeto y garantizar el cumplimiento de la ley garantizada en la Constitución.

El artículo 52 de la Constitución de la República de Ecuador se refiere a la defensa de los derechos del consumidor Cevallos (2015) menciona “Art. 52.- las personas tienen derecho a tener bienes y servicios de acuerdo con la calidad óptima y elegirlos libremente, así como información precisa y no engañosa sobre el contenido y sus características” (p.13). De esta manera la ley dictamina los mecanismos de control de los procedimientos y de calidad de protección al consumidor y se dictará sanciones cuando se dé una violación de estos derechos, así como reparación o indemnización.

En el Artículo 55 de la Constitución de la República de Ecuador se proporciona que los usuarios y los consumidores pueden representar asociaciones para contribuir a la información y la educación sobre sus derechos, representarlos y protegerlos en el tribunal o agencias administrativas;

El art. 66 reconoce y asegura que todos, tengan el derecho a desarrollar actividades económicas, individuales o colectivas, para la protección de datos. Del pozo (2022) menciona:

El número 19 del artículo 66 de la Constitución de la República, reconoce y garantiza a las personas el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley (p.3).

De esta manera se reconoce que el Ecuador es un estado constitucional en el que se reconoce los derechos de la protección de los datos personales de cada una de las personas.

El art. 75 estipula que todos tienen libre acceso al sistema judicial y una atención efectiva, despreocupada y anormal de sus leyes y beneficios, con las cosas. Por lo que el incumplimiento de estas resoluciones será sancionado por la ley.

De acuerdo con Cevallos (2015) en el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, se deduce que las Superintendencias son los órganos técnicos que designan comités de seguimiento, fiscalización, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, así como de los servicios que prestan las organizaciones, los organismos públicos y privados, para garantizar estas actividades. Los servicios se rigen por el ordenamiento jurídico y sirven al bien común.

El artículo 308 establece que las actividades financieras son una orden estatal; que el estado fomentará el acceso a los servicios financieros y la democratización del crédito, de esta manera se prohíbe las prácticas colusorias y la usura.

En el art. 372 se ha determinado que, en cada organización indispensable del sistema financiero nacional, habrá una protección de guardia o cliente independiente de la organización y designada por ley.

De acuerdo con Del Pozo (2022) en el numeral 25 del art. 66 de la Constitución se reconoce y garantiza el derecho de toda persona al acceso a bienes y servicios públicos y privados de calidad, que aseguren la eficiencia, eficacia y buen trato, y a recibir información pertinente y veraz sobre su contenido y características.

El artículo 1 de la ley de defensa nacional del consumidor determina el propósito de una ley que regula la relación entre los proveedores y los consumidores para promover el conocimiento y proteger las leyes de los consumidores, luchar por la justicia y la legalidad en la relación entre las partes

### ***Derechos de acuerdo al código orgánico Monetario y Financiero***

El artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que la Autoridad Bancaria es responsable del control y supervisión de todas las instituciones financieras

de conformidad con las leyes establecidas en el ordenamiento jurídico del Ecuador y en interés de las acciones.

El art. 152 del Código establece que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a recibir servicios financieros de calidad adecuada, así como información fidedigna y no engañosa sobre su contenido y funcionalidad (Del Pozo, 2022).

Asimismo, establece que las instituciones del sistema financiero nacional y las instituciones que crean el sistema de seguridad y confidencialidad están obligadas a notificar a sus clientes y usuarios la existencia de un conflicto de interés en las actividades, transacciones y servicios que prestan.

“Artículo 154.- Aceptación expresa. Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados” (C.O.M.F, 2014, p.28).

El Artículo 155 se refiere a la protección en donde Los usuarios financieros tienen derecho a la protección y seguridad de sus datos personales en la forma prevista en la Constitución de la República, según lo dispuesto en el Código y la legislación.

El artículo 248 del código mencionado menciona que las entidades del sistema financiero nacional no podrán cobrar comisión por la prestación de servicios no financieros a terceros, salvo que cumplan con las normas que al efecto emita la Junta. o sin el previo y explícito consentimiento del usuario, deberá ser verificada por cualquier medio reconocido en derecho; También señaló que las tarifas cobradas sin el consentimiento explícito del usuario deberían reintroducirse sin perjuicio de las sanciones por tarifas ya existentes.

De acuerdo con Del Pozo (2022) los incisos 2 y 5, del artículo 262 del Código Orgánico Monetario y Financiero determinaron como infracción grave el incumplimiento de la normativa sobre derechos de los usuarios financieros y el incumplimiento de la normativa sobre tarifas de servicios financieros primarios y no financieros.

### ***El crédito***

“Es un derecho presente, a pago a futuro, Crédito es confianza; en negocios, es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios” (Paredes, 2014, p.59).

Es decir, el crédito es una operación financiera en la que recibimos una determinada cantidad de dinero hasta un determinado límite y durante un determinado período de tiempo.

Como medio de producción y medio de cambio, el crédito juega un papel esencial en la economía. Aumenta la productividad del capital acelerando el flujo de bienes de los productores a los consumidores y aumentando la cantidad de bienes producidos y vendidos.

Desde el punto de vista de Paredes (2014) la creación de un sistema de crédito tiene la principal ventaja de aumentar las ventas al brindar un medio de pago a los compradores, que pueden ser comerciantes, industriales o consumidores, usuarios públicos que no pueden comprar bienes o servicios con dinero en efectivo. y así cumplir con el objetivo principal de la organización, que es lograr mayores ingresos y utilidades para la empresa.

La concesión de crédito hace referencia a la formalización del crédito con lo cual se analizan aspectos como el contrato de crédito y el tipo de crédito. De acuerdo con la resolución No. 043-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se tiene las siguientes:

#### ***Crédito Productivo***

Se emite a personas naturales con obligaciones de registro o personas jurídicas por un plazo mayor a un año para financiar proyectos productivos, cuyo monto sea al menos en un 90% para la compra de activos fijos, terrenos, construcción de infraestructura y la adquisición de instalaciones industriales, activos. Se excluyen las franquicias, las marcas, las regalías, las licencias y la compra de vehículos de combustibles fósiles.

Teniendo en cuenta a Valencia (2016) este segmento incluye préstamos directos a personas jurídicas que no son residentes de la economía ecuatoriana para la compra de bienes y servicios exportados producidos por residentes.

Los siguientes sus segmentos de crédito se crean para el crédito de producción:

- a. Productivo Corporativo: Los préstamos efectivos se otorgan a personas jurídicas cuyo volumen de negocios anual supere los \$ 5.000.000,00.
- b. Productividad empresarial: Se otorga crédito efectivo a personas jurídicas que registren ingresos anuales entre \$1,000,000.00 y \$5,000,000.00. w. pequeñas y medianas empresas manufactureras.
- c. Los créditos de producción PYMES se otorgan a personas físicas que estén obligadas a llevar registros contables o a personas morales que registren ventas anuales superiores a \$100,000.00 y hasta \$1,000,000.00.

#### ***Crédito Comercial ordinario***

Está disponible para personas con requisitos de mantenimiento de registros o para organizaciones con ingresos anuales superiores a \$ 100,000 para comprar o comercializar vehículos de pasajeros de combustibles fósiles, incluso con fines comerciales y de producción.

#### ***Crédito Comercial prioritario***

Está disponible para personas naturales a cargo de la contabilidad o para organizaciones con ingresos anuales superiores a \$100,000 para comprar bienes y servicios para actividades industriales y comerciales que quedan fuera del segmento comercial ordinario

Este segmento incluye operaciones de financiamiento de vehículos pesados y préstamos entre instituciones financieras. Se han identificado los siguientes sub-segmentos:

a. Créditos Prioritario Corporativo: se ofrecen acuerdos de crédito comercial preferidos a personas naturales que deben mantener registros o a organizaciones que registran ventas anuales superiores a \$ 5,000,000.00.

b. Comercial Prioritario Corporativo: Transacción de Crédito Comercial preferido para personas que deben mantener una cuenta o una organización que registra ingresos anuales entre \$1,000,000.00 y \$5,000,000.00.

c. Comercial Prioritario PYMES: El crédito comercial prioritario se otorga a las personas naturales que estén obligadas a llevar registros o a las personas jurídicas con ventas al año superior a USD '100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00 (Valencia, 2016).

#### ***Crédito de Consumo Ordinario***

Crédito General al Consumo otorgado a personas físicas para la compra o venta de vehículos livianos que funcionan con combustibles fósiles.

#### ***Crédito de Consumo Preferente o prioritario***

Otorgado a personas naturales para compras de bienes, servicios o gastos no relacionados con la producción, actividades comerciales y otras compras y gastos que no se encuentran en el segmento de consumo ordinario, incluyendo préstamos con garantía de joyería (Paredes, 2014).

#### ***Crédito educativo***

Préstamo educativo que incluye actividades de préstamo a personas físicas para la formación y educación profesional o técnica, así como a personas jurídicas para financiar la formación profesional o técnica y el desarrollo de su talento; en cualquier caso, la educación y formación deberán estar debidamente acreditadas por la autoridad competente.

#### ***Crédito de vivienda de interés público***

Se ofrece garantía hipotecaria para que las personas naturales adquieran o construyan una vivienda única de primer uso para transferir la cartera terminada a un fondo de titulización relacionado al Banco Central del Ecuador o al sistema financiero público con un valor comercial de \$70.000 o menos y con un costo por metro cuadrado menor o igual a USD 890.00.

### ***Crédito inmobiliario***

“Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios” (Valencia, 2016, p.66).

Sirve para comprar un terreno para construir su propio apartamento; y para la compra de apartamentos prefabricados para uso del deudor y su familia, no relacionados con el segmento de crédito

### ***Microcrédito***

Se emite a una persona u organización con una facturación anual menor o igual a \$100.000 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinada a financiar pequeñas actividades industriales y/o comerciales, la principal fuente de pago es producto de ventas o rentas obtenidas de una determinada actividad, debidamente verificadas por una entidad del sistema financiero nacional. Para el microcrédito se han establecido los siguientes segmentos de crédito:

a. Microcrédito minorista. - Las operaciones emitidas a solicitantes de crédito con saldos de microcrédito adeudados a una entidad del sistema financiero menor o igual a \$1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito simple devengo.- Actividades otorgadas a suscriptores cuyo saldo de microcrédito adeuda a una entidad del sistema financiero sea superior a \$1.000 y no exceda de \$10.000, incluido el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito acumulativo extendido. - Las operaciones emitidas a solicitantes de crédito cuyos saldos de microcréditos emitidos por una entidad del sistema financiero superen los \$10.000, incluido el monto de la operación solicitada (Valencia, 2016).

### ***Crédito de inversión pública***

Es una cantidad destinada a financiar programas, proyectos, obras y servicios para la prestación de servicios públicos a cargo del Estado directamente o a través de empresas: y se paga con cargo al presupuesto o ingreso del acreedor de un crédito público financiero. Organización. Este segmento incluye transacciones realizadas para gobiernos autónomos descentralizados y otras organizaciones del sector público.

### **Verificación crediticia en el sistema financiero**

#### ***Normativa Vigente Buro de Crédito***

Teniendo en cuenta las normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado, del capítulo III, de los burós de información crediticia, se detalla los siguientes artículos.

Artículo 1. “Los burós de información crediticia prestarán el servicio de referencias crediticias, hasta noventa (90) días después de la entrada en vigencia del Registro de Datos Crediticios. En su denominación incluirán obligatoriamente la frase Buró de información crediticia" (Superintendencia de Bancos, 2019. p.1).

Los burós de crédito prestarán sus servicios y regularán su gestión, administración y supervisión de conformidad con el Código Orgánico Monetario y Financiero, así como con las normas que establezca el Buró de Crédito, Registro Nacional de Datos Públicos y Superintendencia Bancaria.

Artículo 2. Para optar al cargo de gerente general de un buró de crédito, la Comisión de Supervisión Bancaria verifica que el candidato cumpla con el perfil y con los siguientes requisitos: en las profesiones afines a la función que desempeña;

- a. Tener título de tercer o cuarto nivel dado por el establecimiento de educación superior del país, o del exterior, este debe estar legalizado.
- b. Contar con al menos tres (3) años de experiencia en cargos de responsabilidad en empresas del sector de la economía financiera y/o de bases de datos; preferiblemente tener conocimientos y experiencia en sistemas informáticos y habilidades de planificación y análisis de mercado.
- c. No infracciones, directa o indirectamente, con entidades controladas por la Autoridad Bancaria, incluidas las sujetas a liquidación forzosa, con el Banco Central del Ecuador o sus filiales o sucursales, nacionales o extranjeras.
- d. no está cerrado el titular de la cuenta corriente.
- e. No guarde multas impagas para un examen cuestionable.
- e. No registrar cartera castigada con instituciones controladas por la Superintendencia Bancaria (Superintendencia de Bancos, 2019).

Artículo 3. La información crediticia incluirá todos los pasivos activos y contingentes que consten en el Sistema de Gestión de Activos y Condiciones (SOAC), así como los pasivos originados en el sector comercial o con cualquier otro tipo de cliente cuyo titular anterior autorizó su traslado al buró de crédito, permitiendo una evaluación integral de la capacidad actual y el comportamiento histórico de los burós de crédito de deudas y repagos de las instituciones.

Las oficinas no deben incluir en sus bases de datos información sobre cheques, depósitos de ahorro o a plazo, cualquier forma de depósito en general, información que viole secretos personales y de familia y otra información excluida por la ley.

La prestación de los servicios de información crediticia respeta los derechos de los titulares de la información de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

### ***Constitucionalidad Del Acceso a la información del Buró de Crédito***

Se relaciona con la sección II, entidades autorizadas para intermediar con los burós de información crediticia.

Artículo 4. El Negociado de Información Crediticia sólo podrá actuar como intermediario en los servicios de información crediticia con unidades auxiliares del sistema financiero que estén debidamente calificadas por la Comisión de Supervisión Bancaria y que cuenten con los derechos previstos en el Reglamento de la Defensoría del Pueblo para calificar y supervisar los servicios auxiliares, empresas que prestan servicios al público ya instituciones financieras privadas (Superintendencia de Bancos, 2019).

Artículo 5. Las entidades de servicios auxiliares del sistema financiero, a través de su infraestructura, es decir, canales físicos y electrónicos, sólo podrán emitir certificados de crédito en base a formatos aprobados por la Superintendencia de Bancos para los titulares de información y representantes legales de personas jurídicas. y las personas y entidades enumeradas en el Título II "De la Gestión de la Información Crediticia" de la Ley Orgánica. Se deroga la Ley de la Oficina de Información Crediticia.

Artículo 6. Los convenios suscritos por la oficina y los servicios de apoyo deben ser aprobados por la Superintendencia Bancaria antes de evaluar el riesgo legal, el riesgo tecnológico, la seguridad tecnológica y llamar la atención del titular de la propiedad de la información y la inspección de la infraestructura física, administrativa y económica de apoyo servicios.

Artículo 7. Los contratos señalados deben contener las siguientes especificaciones:

a. indicación clara de la responsabilidad del buró y los proveedores de servicios auxiliares del sistema financiero que tendrán acceso a la información crediticia de sus titulares y las consecuencias del abuso de dicha información.

b. Es un claro indicio de que la función del prestador de servicios auxiliares es actuar como intermediario entre la agencia de referencia crediticia y el titular de dicha información con el único fin de recibir, imprimir y enviar un certificado de información crediticia, así como recibir solicitudes de corrección de información crediticia, la información solo es procesada y autorizada por la agencia de referencia crediticia.

c. Una indicación clara de que la agencia de referencia crediticia no ha proporcionado información a la empresa de servicios auxiliares y que la agencia de referencia crediticia acepta cualquier responsabilidad que pueda corresponder al titular de la referencia crediticia.

d. Determina que la agencia de referencia crediticia debe capacitar a las personas que tendrán acceso a la base de datos de referencia crediticia.

e. Establecer que los burós de crédito deben visitar la oficina administrativa trimestralmente para asegurarse de que se haya obtenido el consentimiento del propietario de la información antes de comunicarse con la base de datos de información crediticia.

f. Es obligación de la organización que presta el servicio de apoyo mantener la confidencialidad respecto de la información a la que se refieren; y prohíbe el acceso a la base de datos de información crediticia sin el debido consentimiento del propietario de la información. Las agencias de referencia crediticia establecerán resguardos para verificar el cumplimiento de esta norma (Superintendencia de Bancos, 2019).

Para el procesamiento de la información, se toma la sección IV, de las normas de control brindadas por la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 13. Los Negociados deberán integrar y procesar la información crediticia que reciban de la Autoridad Bancaria y la información que recaben en sus bases de datos, de conformidad con el reglamento de la Autoridad Bancaria.

Artículo 14. Si la información crediticia se relaciona con una persona jurídica, el buró podrá, a solicitud de las partes y con el consentimiento previo por escrito de cada parte, incluir información sobre los miembros de su dirección o agencia que actúen en su nombre, así como del representante legal, así como los accionistas o asociados de la sociedad.

Artículo 16. La información recibida de la Comisión de Supervisión Bancaria no podrá ser implícitamente alterada por los burós, sin embargo, están obligados a revisar las solicitudes de rectificación, conforme a lo dispuesto en el “Capítulo III “Protección a las Personas en Posesión de Información Crediticia” de la Ley de Instituciones que deroga la Información Crediticia Negociados Ley.

En tales casos, el Negociado enviará la información corregida a la Autoridad Bancaria dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la realización de las correcciones para que esta agencia a su vez envíe la información anterior a otras oficinas en el mismo plazo (Resolución Superintendencia de Bancos, 2016, p.41).

### ***Sistema de Sanciones Buró de Crédito***

De acuerdo a la sección V. Entrega, uso de la información y restricciones, se tiene los siguientes artículos:

Artículo 17. El Negociado podrá prestar servicios de información crediticia a cualquier persona moral controlada por la Autoridad Bancaria; así como las personas y entidades enumeradas en el apartado II “De la Gestión de la Información Crediticia” de la Ley de Instituciones derogatorias de la Ley de Agencias de Información Crediticia, que, previo consentimiento del titular Los titulares de la información, con excepción de la información de las centrales de riesgo, utilizará el informe crediticio solo como entrada para el análisis crediticio.

Artículo 18. Los burós podrán convenir con sus clientes la prestación del servicio de referencias crediticias, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamientos de datos y redes de telecomunicaciones privados o públicos, siempre que éstos cumplan con los más altos patrones y estándares de seguridad en el manejo y comunicación de la información.

Artículo 19.- Los burós no podrán establecer políticas o criterios de operación que contraríen las disposiciones de la ley, las normas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, ni podrán impedir a sus clientes que soliciten información a otro buró, y tampoco podrán establecer límites al número de consultas que aquellos puedan realizar (Resolución Superintendencia de Bancos, 2016, p.41).

Artículo 20.- Los burós podrán intercambiar información con otros burós. Los términos del intercambio serán definidos entre las partes interesadas, a través de convenios.

Artículo 21.- Los burós podrán suscribir convenios con sus clientes, así como con las entidades que forman parte del sistema financiero, con el propósito de elaborar reportes complementarios de referencias crediticias, que les permita evaluar adecuadamente los riesgos que asumen, en base de la información que mantengan en sus bases de datos. En estos casos, su manejo se sujetará a las disposiciones emanadas de la Superintendencia de Bancos, observando lo señalado en el artículo 15 de este capítulo.

Artículo 22.- Los burós podrán establecer tarifas por la prestación del servicio de referencias crediticias, previa aprobación de la Superintendencia de Bancos, las que deberán ser publicadas para conocimiento general (Resolución Superintendencia de Bancos, 2016, p.41).

De acuerdo a la sección VII. Infracciones y sanciones.

Artículo 38. Los organismos que respondan a las observaciones que formule la Autoridad Bancaria en el curso de sus operaciones, dentro de los límites o plazos que ésta señale, para tal efecto, en cualquier momento podrán solicitar la información necesaria para evaluar reclamaciones, reclamos o constataciones.

Artículo 39.- El Consejo Bancario aplicará las sanciones previstas en el Código Básico en Materia de Asuntos Financieros y Monetarios en caso de que la Oficina infrinja las disposiciones de dicho Código o las normas del Banco emitidas por la Política Financiera y Monetaria. Consejo de Políticas y Regulación; o No seguiré las instrucciones de la autoridad de control; especialmente en los siguientes casos:

- a. Cuando se niega a permitir que una persona acceda a la información crediticia que tiene en su poder;
- b. Cuando se niegue a proporcionar información y documentos al Departamento Bancario en tiempo o en los días designados por éste;
- c. Cuando rechaza la solicitud de otra persona para actualizar, corregir o eliminar la información que posee sin una buena causa (Resolución Superintendencia de Bancos, 2016, p.41).

Artículo 40. En el ámbito de sus facultades administrativas y según la gravedad de sus infracciones, los directores de los bancos aplicarán sanciones a las instituciones de crédito, sus representantes legales y administradores, organización esta que se rige por el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 41. Antes de sancionar a la entidad de referencia crediticia denunciada, la entidad de control deberá solicitar a su representante legal que presente un descargo de responsabilidad dentro de los ocho (8) días respectivamente y envíe copia de dicha solicitud. Documentación que sustente la reclamación.

### ***Lineamientos Cartera Castigada***

Con respecto a la cartera Castigada se toma, en consideración el artículo 3. Definiciones tomando las siguientes consideraciones.

a. Activos de riesgo: si estos activos están sujetos a pérdidas ocultas, como préstamos, inversiones, cuentas por cobrar, bienes raíces, acciones y otras acciones recibidas en el tribunal otros juicios o bienes raíces.

b) Cartera por vencer: este es el equilibrio limpio general de la lista de préstamos actualizada a solicitud del día.

c) Cartera vencida: esto es parte del saldo del capital de inversión de préstamos que informa la deuda sobre el cumplimiento de las obligaciones de pago.

d) Cartera que no devenga intereses: esta es la diferencia entre el saldo del capital esperado y la cartera de contacto.

e. Cartera improductiva: este es el resultado de agregar una billetera que no gana un porcentaje, sino una cartera al final del período.

f. Ex posición al riesgo de crédito: correspondiente al saldo general de actividades de crédito y condiciones realizadas por el deudor;

Contrato de crédito: una herramienta que organiza la organización y esto está obligado a devolver las condiciones acordadas.

g. Incumplimiento: no cumplir con las obligaciones de un período de tiempo fijo; o haga eso después de esta etapa o en condiciones, excepto los acordados.

j. Proceso de crédito: comprender las etapas de la fórmula; Supervisión y recuperación. La fase de comisión incluye evaluación, estructura, establecimiento de condiciones comerciales, aprobaciones, instrumentos y pagos. La siguiente etapa es el seguimiento del crédito, la depreciación, la refinanciación, la reestructuración y la actualización de la documentación. La fase de rehabilitación comprende los habituales procesos extrajudiciales o judiciales de rehabilitación que deberán ser descritos en las

correspondientes instrucciones para su cumplimiento por parte de los intervinientes en el proceso (Junta de regulación, 2017).

Dentro de la verificación crediticia en el sistema financiero se toma el Parágrafo VI. Del acceso a la información y documentación establecidos en las normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado, cuyo artículo 13, menciona que el usuario tiene derecho a:

a) Solicitar información y documentación sobre todas las actividades para asistir en la negociación, celebración, ejecución y terminación de contratos y/o la provisión de productos y servicios financieros a los acreedores directa o indirectamente.

b) El derecho a recibir documentos de transferencia haya sido cancelado o debidamente aprobado como acreedor intermediario.

c) Saber si su información se encuentra incluida en las bases de datos de instituciones públicas y privadas del sector financiero y tiene libre acceso a ellas; conocer la fuente de esta información; y solicitarle la rectificación de los datos personales cuando la información facilitada sea incorrecta o inexacta (Superintendencia de Bancos, 2019).

### ***El riesgo crediticio***

De acuerdo con Prieto (2022) el riesgo de crédito es la posibilidad de que una contraparte (deudor, ya sea persona natural o jurídica) no cumpla con las obligaciones de acuerdo a los términos pactados; es decir, el riesgo de que el deudor no devuelva el préstamo a la institución financiera dentro del plazo acordado.

Dado que el riesgo de crédito de una institución se puede analizar por geografía, actividad, sector económico y tipo de cartera, entre otras cosas, el uso de modelos de riesgo de crédito permite a las organizaciones centralizar la información. y en varios niveles de detalle, esto contribuye a una mejora significativa en la capacidad del banco para identificar, medir y gestionar el riesgo de crédito conveniente para identificar las fuentes de riesgo de crédito de las instituciones financieras en las transacciones del

balance antes de realizar el análisis de riesgo de crédito. Si miramos el balance de una institución financiera, veremos que la principal fuente de riesgo de crédito que enfrenta proviene del lado del registro.

Se puede argumentar que el riesgo de crédito no se limita a la función de crédito, sino que también incluye otras funciones realizadas por la institución financiera, incluida la extensión de compromisos y garantías, aceptación de bancos, préstamos interbancarios, negociación de divisas y otras opciones (Ramos, 2016). En consecuencia, el riesgo de crédito depende de una serie de factores, de los cuales la principal variable es la solvencia del cliente, la calidad de la garantía o colateral para garantizar el préstamo, la solidez financiera de los clientes y el entorno económico.

La solvencia de un cliente se evalúa sobre la base de un análisis sobre los flujos de cajas que dura la vida del préstamo y la capacidad que tiene el deudor para que se cubra con las necesidades financieras futuras. Estos aspectos se los puede influenciar por medio de los entornos macroeconómicos, y microentorno del cliente. Pero, muchos balances pueden arrojar luz sobre la calidad de la cartera de una institución financiera y revelar los riesgos que enfrentará si los deudores incumplen sus préstamos.

Entre los tipos de riesgos se tienen los siguientes:

- Riesgo de crédito; Riesgo operacional
- Riesgo de Liquidez; Riesgo Legal
- Riesgo de Contraparte; Riesgo de Mercado

### **Buró de crédito y central de riesgos**

A partir de 2012, no existe tal "centro de riesgo". Existen organizaciones conocidas como burós de crédito que recopilan información sobre el comportamiento de las personas que reciben préstamos y créditos de instituciones financieras, empresas comerciales y de telecomunicaciones (Hess, 2020). En otras palabras, no existe tal cosa

como una lista de "Centro de riesgo" que solo incluye a las personas que ya no han incumplido sus obligaciones crediticias.

Es una sociedad de información crediticia que tiene como objetivo tener en cuenta el comportamiento crediticio de personas físicas y jurídicas. En la actualidad se utilizan mucho como guías de instituciones financieras, empresas comerciales distribuidoras de automóviles (entre otras) en la toma de decisiones sobre el otorgamiento o denegación de crédito a dichos suscriptores. En la empresa designada se integra el perfil de cada persona (física o moral) que usó o usó el préstamo para conocer su comportamiento crediticio.

El buró de crédito también se lo denomina Departamento de Información Crediticia que contribuye a la formación de una cultura crediticia entre la población y promueve el consumo saludable.

De acuerdo con el capítulo IX de los buros de información crediticia, con resolución No. JB-2006-863 de 17 de enero del 2006 la (Resolución de la Superintendencia de Bancos, 2019) menciona:

Art. 2.- Los burós se constituirán ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias que versará sobre las operaciones activas y contingentes para identificar adecuadamente a los deudores del sistema financiero, de seguros privados, de seguridad social y del sector real de la economía, con el objeto de conocer su nivel de endeudamiento y su nivel de riesgo crediticio (p.39).

Al establecer un buró crediticio, se deberá observar lo dispuesto en el Capítulo I, Título II de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en este reglamento. El Organizador deberá presentar al Departamento de Banca y Seguros documentos técnicos y legales y planes de negocios, incluyendo estudios de factibilidad económica y financiera; y formatos de informes de créditos personales y comerciales. El capital

social mínimo requerido para instalar una oficina es de \$100,000 y debe estar registrado y pagado en su totalidad al momento de establecer la oficina. Las oficinas deben contar con la tecnología adecuada y actualizada para cumplir con los objetivos de la empresa.

De acuerdo con (Resolución de la Superintendencia de Bancos, 2019) en el artículo 3 en el caso de que la instalación del buró cuente con un socio estratégico, ecuatoriano o extranjero, dicha oficina deberá presentar un contrato de asociación estratégica y un contrato de intercambio de servicios, los cuales deberán ser amplios, ilimitados y completos, debidamente suscritos, certificados y, en su caso, traducidos de conformidad con las disposiciones del artículo 194 del Código de Procedimiento Civil y Artístico. 23 y 24 de la Ley de Modernización del Estado.

Por otra parte, el Artículo 5 menciona que la Superintendencia de Bancos y seguros podrá calificar la idoneidad, solvencia y responsabilidad de los accionistas, de los clientes de un buró y otras personas físicas y jurídicas, empresas, fondos y otras entidades relacionadas con los activos y la gestión de las entidades que se encuentran controladas por medio de la Superintendencia de Bancos, que no sean, directa o indirectamente ni de ninguna manera, accionistas, asociados o miembros de una oficina de crédito.

Esto permite una evaluación integral de las oportunidades actuales y el historial de préstamos y el comportamiento de pago de los prestamistas.

Los buros s no deben incluir en sus bases de datos información sobre cheques, depósitos de ahorro o a plazo, cualquier forma de depósito en general, información que viole secretos personales y de familia y otra información excluida por la ley.

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2019) la prestación de los servicios de información crediticia respeta los derechos de los titulares de la información de conformidad con la Constitución de la República, la ley General de las instituciones del sistema financiero y la Ley de Buros de información.

## **Acceso al sistema creditico en el sistema financiero**

El artículo 7 de la Resolución de la Superintendencia de Bancos 306 Sección Buros de información crediticia menciona “La información crediticia comprenderá todas las obligaciones activas y contingentes que consten en la central de riesgos, y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito” (Resolución Superintendencia de Bancos, 2016, p.41)

Además, que permita evaluar de modo integral la capacidad actual y comportamiento histórico de endeudamiento y pago de los sujetos de crédito.

## ***Protección del historial de crédito***

De acuerdo con Hess (2020) para construir un buen historial de crédito, es decir, un historial de pago de facturas y pagos a tiempo, a menudo necesita obtener un préstamo. Puede ser difícil para los jóvenes saber cuándo comenzaron la vida adulta y nunca pagaron sus cuentas.

El mismo problema les puede pasar a las personas que han cambiado legalmente su nombre por matrimonio, separación, divorcio, muerte de un cónyuge o cambio de género. Cuando configura un historial crediticio a su nombre, pero luego cambia legalmente su nombre, es poco probable que tenga un historial crediticio a su nombre. Si ha cambiado legalmente su nombre después de casarse, separarse, divorciarse, enviudar o cambiar de sexo, verifique con su prestamista para asegurarse de que toda la información de facturación sea correcta. Todos los formularios requeridos se enumeran con su nombre actual. Su informe de crédito incluye información sobre dónde vive, cómo paga sus facturas y si se declarará en bancarota.

De acuerdo con Martínez y Reséndiz (2017) las compañías de informes crediticios de todo el país venden información sobre su historial crediticio a prestamistas, compañías de seguros, empleadores y otras compañías que usan esa información para revisar solicitudes de préstamos, seguros, empleo o alquiler.

La Ley de informes crediticios justos (FCRA) le permite obtener un informe crediticio gratuito de cualquier compañía de tarjetas de crédito en todo el país, Equifax, Experian y TransUnion cada 12 meses si lo solicita. Puede recopilar todos los informes juntos o compartir sus requisitos para realizar un seguimiento de los eventos durante todo el año. Siempre revise los informes cuidadosamente y corrija cualquier error que encuentre.

Para solicitar un informe de crédito:

- Visite [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com),
- Llame al 1-877-322-8228,
- Complete el formulario de solicitud de informe crediticio anual y envíelo por correo a:
  - Servicio de Consulta de Informe Anual de Crédito, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

### **Discriminación crediticia en el sistema financiero**

De acuerdo con Martínez y Reséndiz (2017) la ley brinda protección cuando se trata de cualquier organización o individuo que proporcione préstamos convencionales. Esto incluye, por ejemplo, bancos, pequeñas compañías financieras y de crédito, tiendas minoristas y departamentales, compañías de tarjetas de crédito y cooperativas de crédito.

Todas las personas involucradas en la determinación de los términos del crédito o préstamo, incluidos los agentes inmobiliarios que manejan el financiamiento, deben

cumplir con las disposiciones de la Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOIA).

Desde el punto de vista de Cevallos (2015) la discriminación, de acuerdo con la definición de términos para prevenir y eliminar la discriminación (LFED), es una diferencia, excepción, límite de prioridades arbitrarias o injustas, por acción o falta, alegría y alegría al ejercer a una persona con el derecho y la libertad de los humanos, características e identidad.

Aunque estas características pueden ser todo tipo, en caso de acceso a servicios financieros, las variables de bloqueo y horizontales son condiciones económicas y una colección de características relevantes: amor o inconsciente, otros tienen la intención de tener intencional, como una marca para obtener una persona de ingresos. La exclusión del sistema financiero por tales motivos crea un patrón de discriminación y perpetúa la discriminación estructural arraigada en las estructuras sociales y económicas, que, a través de la institucionalización de actos discriminatorios reiterados, sistemática e históricamente, degrada y excluye a determinados grupos sociales.

Rivas (2017) menciona “El respeto a la diferencia es el derecho a participar por igual en los asuntos públicos, sin discriminación alguna fundamentada en la etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica” (p.34). De esta manera se toda persona goza de las mismas igualdades.

Para garantizar la igualdad de acceso al crédito, los prestamistas deben considerar varios factores al tomar decisiones crediticias. Estos factores incluyen:

- La raza, religión, color, Nacionalidad, género, incluida la orientación sexual y la identidad de género, años, estado civil

- Si las partes del todo de los ingresos corresponden de un programa de asistencia pública
- Si el prestatario actuó de buena fe al ejercer uno de sus derechos conforme a la ley de crédito.

Teniendo en cuenta a Martínez y Reséndiz (2017) para garantizar que las políticas de inclusión financiera sean coherentes con el objetivo de ayudar a las personas a mejorar sus vidas, el acceso a los servicios financieros debe entenderse en términos de oportunidad.

La educación financiera se define como la capacidad de un consumidor para aplicar el conocimiento financiero y participar en comportamientos financieros deseables para lograr una buena posición financiera. Centrarse en las oportunidades es importante porque permiten que las personas se desenvuelvan en entornos complejos y tomen decisiones, lo que les permitirá tomar mejores decisiones.

## **Formas y tipos discriminatorios en las operaciones de crédito**

### ***Discriminación y las barreras sistémicas***

Las barreras sistémicas son patrones de comportamiento que yacen dentro de las estructuras sociales y administrativas del sistema financiero y crean o perpetúan la desventaja relativa de las mujeres debido a su identidad de grupo. Por ejemplo, una barrera sistémica en el sistema financiero podría ser una estructura social en la que la mujer es responsable del trabajo doméstico no remunerado mientras que su pareja recibe una remuneración y se ocupa de todos los asuntos financieros de la familia.

De acuerdo con Martínez y Reséndiz (2017) una estructura social de estas características puede resultar en un acceso limitado de las mujeres al sistema financiero. Otro ejemplo es la estructura legal y administrativa que no tiene disposiciones contra el sexismo en el sistema financiero. La mayoría de las

investigaciones sobre asequibilidad y discriminación se centran en la evaluación y aprobación de préstamos.

La discriminación puede manifestarse en cuatro etapas diferentes del proceso de crédito.

Primero, la organización puede estar sesgada en la selección del sector de servicios. Por ejemplo, si opera en áreas con una gran población de mujeres o indígenas. En los Estados Unidos, un ejemplo clásico de este tipo de discriminación es una línea roja, donde las instituciones financieras eligen no brindar servicios en áreas con grandes poblaciones afroamericanas o hispanas.

La segunda etapa puede involucrar una estrategia de publicidad y mercadeo, dependiendo de si la institución financiera está ejecutando campañas de mercadeo que llegan a una audiencia amplia o está tratando de excluir grupos específicos mediante materiales publicitarios.

La tercera etapa más discutida en la literatura científica: evaluación y aprobación de créditos. ¿Quién califica para un préstamo? El paso final son los términos del préstamo, incluido el monto, la garantía requerida y los intereses (Hess, 2020).



*Figura 1 Tipos de discriminación y sus etapas.*

*Fuente:* (Hess, 2020)

Las barreras sistémicas involucran diferentes tipos de discriminación. Por ejemplo, si existe una estructura social en la que las mujeres rara vez acuden a una institución financiera para obtener un préstamo (barrera sistémica), es posible que los bancos no tengan en cuenta las necesidades especiales de las mujeres al planificar estrategias de marketing o desarrollo de sus productos. Esto puede conducir a una discriminación estadística o de "gusto" en diferentes etapas del proceso de solicitud y préstamo.

### **Alcances de la verificación crediticia**

El paso de análisis crediticio toma en cuenta dos aspectos básicos: primero, la historia de la contraparte y las 5 C, que son características, capital, capacidad, garantía y ciclo. Para las plataformas asociadas, tenemos:

- **Credibilidad de la Información:** El mejor análisis, la mejor investigación financiera y las precauciones más prudentes pueden fallar ante un candidato deshonesto.
- **Recomendaciones (comerciales, bancarias, datos personales)** y todas las investigaciones comerciales juegan un papel decisivo en la investigación, pero no termina ahí: la investigación debe cerrarse solo cuando la investigación se lleva a cabo en el campo en el que operan los clientes ha disipado todas las dudas.
- **Experiencia de pago:** vale la pena saber quién era o sigue siendo su proveedor en el momento en que trabajó con él, el tipo de negocio y la ubicación, y las tasas de trabajo atrasado que admite (si es así).
- **Edad de la empresa:** Este es un factor importante a tener en cuenta. Si es antiguo y muestra sostenibilidad, todas las facturas se pagan a tiempo, eso es una señal de que es de buena calidad comercial. Por otro lado, si son empresas nuevas, no existe tal historial comercial y, por lo tanto, el riesgo es mucho mayor (Valencia, 2016).

Los 5 factores crediticios son los factores que permite evaluar el riesgo crediticio del solicitante, por lo que antes de conceder el crédito se deben verificar al cliente para tener información del comportamiento del solicitante:

a) Características: se refiere a la reconocida reputación, solvencia e historia de la empresa. Existe un consenso de que los años y la experiencia en la industria dicen mucho sobre la reputación de un sistema de pago.

b) Equidad: Esto se puede medir de varias maneras y refleja el apalancamiento financiero y la capacidad de pago de la deuda de una empresa. En general, el capital insuficiente es una clara señal de una mayor probabilidad de quiebra.

c) Eficiencia: Esto se refiere a la volatilidad del flujo de ingresos de la empresa. Si el registro de ganancias de una empresa es relativamente estable a lo largo del tiempo, debe esperar que la empresa experimente menos problemas de liquidez cuando se trata de pagar la deuda.

d) Colateral: analizado en cuanto a calidad y liquidez para que pueda convertirse en efectivo en poco tiempo y sin pérdidas. También es importante tener en cuenta la prioridad del cobro de deudas frente a otros deudores de la empresa.

e) Cíclica: teniendo en cuenta las condiciones económicas imperantes en cada momento, teniendo en cuenta datos empíricos que demuestren la correlación existente entre la temporalidad del ciclo económico y la evolución de las tasas de insolvencia (quiebra oportunista). Además, muchas veces se analiza el comportamiento económico de un determinado sector porque puede haber diferencias notables entre ellos (Valencia, 2016).

## **Derechos constitucionales y seguridad jurídica**

### ***Sentencias de la corte constitucional***

Del estudio y análisis de las Sentencias No. 14-21-IN/21, Sentencia No. 751-15-EP/21 y la Sentencia No. 7-1 I-IA/19, los jueces sustanciadores de dichas causas coinciden en determinar que para que exista discriminación, se deben reunir ciertos requisitos o elementos, que se delimitan en tres aspectos importantes: 1) comparabilidad, 2) constatación y 3) verificación.

En primer lugar, el elemento de comparabilidad entre los destinatarios de un acto o conducta específica, esto es, que dos sujetos de derechos estén en igual o semejantes condiciones.

En segundo lugar, la constatación de un trato diferenciado por una de las categorías enunciadas de forma ejemplificativa en el artículo 11.2 de la CRE.

En tercer lugar, la verificación del resultado por el trato diferenciado, que puede ser una diferencia justificada o una diferencia que discrimina.

Adicionalmente, la Corte constitucional ha indicado que la diferencia justificada se presenta, en principio, cuando se promueve derechos, mientras que la diferencia discriminatoria se presenta cuando se tiene como resultado el menoscabo o la anulación del reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.

Otro elemento importante a tener en cuenta para determinar una discriminación, es que ésta debe superar el test de igualdad y no discriminación, este corresponde al análisis de los siguientes aspectos:

- i. La legitimidad del objetivo del trato diferenciado;
- ii. La racionalidad de la causal;
- iii. El criterio de necesidad; y,
- iv. La proporcionalidad.

Respecto a la legitimidad del objetivo de la medida, la misma persigue eliminar todo tipo de discriminación basada en el sexo o el género, con el fin de reducir la brecha de desigualdad que existe. Adicionalmente, la medida tiene como propósito dar

cumplimiento a obligaciones constitucionales y convencionales asumidas por el Estado ecuatoriano.

En relación a la racionalidad de la causal, que consiste en analizar si la medida es adecuada o idónea, esta Corte considera que la medida de discriminación positiva consistente en la entrega de puntos adicionales a las mujeres en el concurso, es conducente para cumplir el fin constitucionalmente válido perseguido por el Consejo de la Judicatura que es aumentar la representación de este grupo en el sistema judicial.

Además, es importante señalar que la participación de las mujeres es una garantía a la democracia, puesto que una democracia real supone la representación de todos los intereses, perspectivas y valores del conjunto de la población que incluye a hombres y mujeres, por lo que es una obligación del Estado lograr una igualdad material donde históricamente ha existido una representación minoritaria de mujeres.

Respecto al criterio de necesidad, en relación a la creación de derechos adicionales a determinadas personas que lo requieran.

Sobre la proporcionalidad, se considera que es una restricción media que tiene como propósito prevenir y proteger los derechos de un grupo que ha sido excluido históricamente, y la satisfacción que se va a generar es alta en relación a la intervención al derecho.

### ***Derechos de igualdad de oportunidades de crédito***

La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECO) prohíbe que los prestamistas discriminen contra usted; El término "originador de crédito o préstamo" incluye bancos, compañías hipotecarias, micro finanzas y compañías financieras, uniones de crédito, tiendas minoristas y departamentales, compañías de tarjetas y compañías de tarjetas de crédito, otras agencias de crédito en línea y emisores de crédito (Martínez y Reséndiz, 2017).

De acuerdo con Landín (2019) la prohibición contra la discriminación establecida por esta ley se aplica a todas las etapas del proceso de crédito: cuando solicita un préstamo, cuando los prestamistas evalúan sus ingresos y cuando los prestamistas ofrecen una decisión de préstamo. Hay muchas formas de discriminación en las transacciones de crédito, y algunas son más difíciles de detectar que otras.

Para complicar aún más las cosas, los prestamistas a menudo tienen que solicitar (e incluir) información muy personal, como ingresos, gastos, deudas e historial crediticio. Además, el gobierno alienta a los prestamistas a recopilar cierta información que podría ser discriminatoria, como la raza, el origen étnico y la edad del solicitante. Pero con esta información, el gobierno puede recopilar estadísticas contra la discriminación.

Durante el proceso de la solicitud o decisión de préstamo, el prestamista tiene que considerar los siguientes aspectos:

- No puede incluir otras condiciones como tasas de interés más altas o tarifas más altas (dependiendo de cualquiera de estas).
- La solicitud de préstamo no debe ser obstaculizada o denegada (basado en los siguientes factores específicos: raza, color, religión, etnia/nacionalidad, sexo, estado civil, edad o beneficiarios de ingresos de asistencia pública o para los cuales actúan dentro de sus derechos).
- No tiene que considerar la composición racial del área donde desea comprar, refinanciar o renovar una casa con dinero prestado.
- No se le permite pensar en su religión.
- No incluya su raza o género, incluida la orientación sexual y la identidad de género (Martínez y Reséndiz, 2017).

Sin embargo, los prestamistas pueden pedirle que proporcione esta información voluntariamente, ya que muchas de las veces no hay instituciones específicas de conocimiento general que ayuden a obligar cumplir las leyes contra la discriminación.

- No necesita considerar su nacionalidad u origen nacional.

Sin embargo, los prestamistas pueden analizar su estado migratorio para evaluar si es elegible para permanecer en el país el tiempo suficiente para pagar el préstamo.

- No puede considerar su edad a menos que:
  - Es demasiado joven para firmar un contrato, por lo general menor de 18 años.
  - Tiene al menos 62 años y el prestamista lo prefiere debido a su edad.
  - Su edad se utiliza para determinar la importancia de otros factores importantes relacionados con su solvencia.
  - Su edad se utiliza en el sistema de puntuación de crédito actual a favor de los solicitantes de 62 años o más. El sistema de calificación crediticia calificará las respuestas que dé en su solicitud de préstamo (Martínez y Reséndiz, 2017).
- No debe preguntarse si tiene una cuenta de teléfono a su nombre.

Sin embargo, los prestamistas pueden considerar si tiene una línea telefónica en su hogar.

- No pueden preguntarle sobre su estado civil si se registra en una cuenta privada no segura y no vive en un estado de propiedad pública (Martínez y Reséndiz, 2017).

Sin embargo, si la solicitud es para cualquier otro tipo de cuenta, el prestamista podrá reclamar el estado civil utilizando los términos "casado", "soltero" o "divorciado"., pero no utilice los términos "viudo" o "divorciado".

- No puede solicitar información sobre su cónyuge a menos que:
  - su cónyuge solicitando un préstamo de usted.
  - Su cónyuge podrá usar esta cuenta.

- depende de un cónyuge o pensión alimenticia o pensión alimenticia de un excónyuge.
- vives en una propiedad común (Hess, 2020).
- No puede hacer preguntas sobre planificación familiar, es decir, si planea tener o criar hijos.
- No pregunte si está recibiendo pensión alimenticia, pensión alimenticia o divorcio.
  - Si no le dijeron en primer lugar que no está obligado a proporcionar esta información, pero depende de estos ingresos para obtener crédito.
  - Pero el acreedor puede preguntarle si debe manutención de los hijos, manutención de los hijos o dinero del divorcio (Hess, 2020).

Al evaluar sus ingresos, los prestamistas:

- No puede negarse a tratar los ingresos regulares de los beneficios públicos como iguales a otros ingresos.
- No puede deducir ingresos en función de su sexo o estado civil.
  - Los prestamistas no pueden incluir el 100 por ciento del salario de un hombre y el 75 por ciento del salario de una mujer.
  - Los prestamistas no pueden asumir que una mujer joven dejará de trabajar para criar a un niño.
- No puede deducir o negar parte de sus ingresos porque provienen de trabajo a tiempo parcial, Seguro Nacional, beneficios de jubilación o beneficios por discapacidad.
- No puede rechazar pensión alimenticia, pensión alimenticia o un divorcio en curso. Sin embargo, el prestamista puede pedirle que demuestre que recibe estos pagos regularmente (Hess, 2020).

### ***Derechos importantes***

- Al solicitar un crédito, la persona tiene los siguientes derechos:
- Hacer el préstamo con el nombre de soltero, su nombre de pila y el apellido del conyugue.
- Obtener un préstamo sin avalista o garante si cumple con los criterios del prestamista.
- Nombre del firmante o garante que no sea su cónyuge, si es necesario.
- Mantener su propia cuenta después de ciertos eventos, incluyendo un cambio de nombre o estado civil, o cuando se jubile, a menos que el acreedor tenga prueba de que usted no quiere o no puede pagar las matemáticas.
- Investigar si su solicitud fue aceptada o denegada dentro de los 30 días posteriores a la presentación de su formulario de solicitud completo.
- Investigar por qué el prestamista rechazó su solicitud. El fideicomisario debe:
  - dar una razón específica para el rechazo, Por ejemplo, 'sus ingresos son demasiado bajos o no ha trabajado lo suficiente-
  - o decirle que tiene derecho a saber por qué si lo pregunta dentro de los 60 días.
- Conocer la razón específica por la que el prestamista ofrece términos menos favorables que su solicitud, pero solo si usted rechaza los términos; Por ejemplo, si un prestamista le ofrece un préstamo con un monto menor o una tasa de interés más alta y usted no acepta la oferta, tiene derecho a saber por qué le ofrecieron estos términos (Hess, 2020).
- Investigar por qué se cerró su cuenta o por qué su cuenta tiene términos menos favorables, a menos que la cuenta esté inactiva o no realice el pago según lo acordado.

**Principio de igualdad y no discriminación.**

Si se sospecha que se está dando una discriminación de crédito se debe considerar los siguientes:

- Reportar las violaciones discriminatorias a una entidad determinada. Si se le niega el crédito, el prestamista debe darle el nombre y la dirección de la agencia para comunicarse o para que se obtenga una respuesta a las preguntas sobre cuentas bancarias, seguros de depósitos, tarjetas de crédito, préstamos de consumo, seguros, hipotecas, cajas de seguridad y otra información sobre la agencia responsable de las instituciones financieras, visite:

- ✓ Sitio web de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB).
- ✓ HelpWithMyBank.gov, un sitio web operado por la Oficina del Contralor de la Moneda.

- Reclamaciones a acreedores. A veces puede convencer al prestamista para que reconsidere su solicitud.

- Comuníquese con la oficina de la superintendencia de bancos. El prestamista puede haber violado las leyes de igualdad de crédito en su estado.

- Considere la posibilidad de presentar una demanda de acreedores en un tribunal de correspondiente.

- Si gana, puede reclamar daños reales, y si el tribunal determina que la conducta del acreedor fue intencional, puede otorgarle daños punitivos. También puede obtener una cantidad justa para los honorarios de los abogados y los costos judiciales. O podría considerar encontrar a otros con el mismo reclamo para presentar una demanda colectiva. Un abogado puede aconsejarle qué hacer (Hess, 2020).

### ***Seguridad jurídica como medio para garantizar los derechos***

Ordoñez y Vázquez (2021) menciona “La seguridad jurídica como medio para garantizar los derechos. Las creencias legales son necesarias para que el estado tenga

un mundo social y estabilidad política, existencia y respeto por las leyes que son condiciones de seguridad y desarrollo” (p.11).

La seguridad jurídica es la creencia legal de que la composición colectiva no cumple con el campo o grupo específico de personas, sino para toda la sociedad y cada miembro, independientemente de si pueden ser entidades naturales o legales. Más tarde, podría ser un estado o privado, doméstico o extranjero, sin confianza legal cuando el principio de igualdad antes de violar la ley. Esto permite la estabilidad política del país y la mezcla.

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2019) la constitución de la República Ecuador 2008 en el art. 82 expresó derechos legales y expresó que se basa en el respeto de la constitución y la existencia de reglas legales aplicadas por los jueces relevantes.

Esto significa que este es un verdadero valor de la ley. Este concepto, según el cual la constitución causa confianza legal, podemos decir que es protección y confianza a través del cual el estado respeta todos los derechos de gestión, libertad, propiedad. Privado y libre para expresar sus opiniones, de acuerdo con el proceso apropiado, entre otros.

Las seguridades jurídicas son los principios de una ley que a menudo se reconoce, se entiende y se basa en la certeza de la ley, tanto en su campo publicitario como en su sumisión. El estado es como un índice máximo de autoridad pública y es la primera agencia reguladora de relaciones en las relaciones sociales (Ordoñez y Vázquez, 2021). No solo estableció disposiciones legales, sino también en un sentido más amplio, sino que se vio obligado a crear un campo común de creencia legal, aplicación de políticas, legales y legislativas.

### **Conclusión:**

Conforme lo manifestado se puede indicar que la discriminación crediticia se la da de manera recurrente en las instituciones financieras del país de la misma manera la

constitución de la república es clara en indicar que la existencia del principio constitucional de Igualdad formal, Igualdad material y no discriminación conforme lo constante en el Art. 66 numeral 4 lo cual queda evidenciado que no se cumple de una manera que no se vean afectados los derechos de los solicitantes a los diferentes tipos de créditos de la misma manera la superintendencia de bancos y seguros deben realizar un control más exhaustivo a fin de garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, por ende serio primordial también verificar los parámetros de calificación por parte de los buros de créditos a nivel nacional y que se vean favoreciendo solamente a las instituciones financieras y se cumpla y garantice además la seguridad jurídica de las personas inmersas en las solicitudes de crédito.

Se considera además que existe la vulneración del derecho a la igualdad formal y material y no discriminación, en razón de que múltiples personas se han visto perjudicadas por las falta de actualización e información en el buró de crédito lo cual cuando han cumplido con la totalidad de sus obligaciones en cancelar sus créditos y por algún retraso existe la baja calificación en el buró de crédito lo cual impide acceder a un crédito en el sistema financiero nacional.

Es importante también considerar que expresamente la falta de actualización y de notificación por valores pendientes por parte de las instituciones financieras, conlleva a que se genere una baja calificación siendo esta una obligación de las entidades financieras el informar a fin de que el usuario pueda acceder a una buena calificación crediticia y acceder a créditos posteriores.

## **CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Modalidad o enfoque de la investigación**

Dentro del actual estudio se consideró la aplicación del método cualitativo porque se realizó una investigación de los fenómenos de la discriminación crediticia en el que hay que analizar y conocer de acuerdo al número de solicitudes ingresadas para lo cual se han utilizado herramientas de diseño para recopilar información del mundo real de los participantes.

De acuerdo con Lema (2020) el enfoque cualitativo es una forma estructurada de recopilación y análisis que se excluye de una variedad de fuentes de información, por lo que se requieren herramientas informáticas, de la misma manera se deja expresado que se realizó las muestras y se consideró los valores de las respuestas tanto del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Así como también de sus usuarios y contrastar diferentes marcos teóricos que expliquen dichos patrones.

Es necesario indicar que el enfoque pasa de lo detallado a lo general porque, al analizar algunos datos limitados, permite a los investigadores generar conceptos que brindan una explicación o descripción completa del fenómeno.

Por otro lado, el enfoque cualitativo es una actividad sistemática dirigida a profundizar en la comprensión de los fenómenos educativos y sociales, transformar prácticas y escenarios pedagógicos sociales, tomar decisiones, así como identificar y desarrollar un cuerpo organizado de conocimientos (Lema, 2020).

En consecuencia de ello e presente proyecto aplica un enfoque cualitativo, cuya finalidad es la de realizar un análisis de los datos e información en las solicitudes de créditos y las causas de las negativas en razón de la revisión del buró de crédito y en hacer efectivos los principios constitucionales de acceso a la justicia, tutela efectiva de los derechos, celeridad y economía procesal, ya que el acceso a un crédito en las instituciones financieras en un derecho que debemos gozar todas las personas.

#### **Tipo de investigación:**

En la presente investigación relacionada con la discriminación en el sistema financiero se aplicarán los métodos de investigación: inductivo, deductivo, exegético y comparado.

#### ***Método inductivo***

El método inductivo es un proceso o estudio que parte de hechos o fenómenos singulares o particulares para llegar a un principio general, es decir que este método utiliza premisas particulares para llegar a conclusiones generales, partiremos del estudio de la situación actual de nuestra localidad y lo generalizaremos a nivel global, identificando la existencia de la discriminación crediticia en relación a las solicitudes de crédito en el sistema financiero de nuestro objeto de estudio

#### ***Método deductivo***

Es un proceso que parte de principios generales o universales para llegar a conclusiones particulares o singulares, esto quiere decir que sus premisas poseen un cierto grado de validez lo cual nos permite poner al descubierto las interconexiones que existen entre los conocimientos adquiridos, se analizará la situación global y su aplicabilidad en el entorno local relacionado directamente a la existencia de la discriminación crediticia en relación a las solicitudes de crédito en el sistema financiero nacional.

Será utilizado en nuestra investigación, porque al construir un marco teórico puedes hacer preguntas orientadoras, definir variables y operar sobre ellas, lo que te permitirá preparar herramientas para recolectar datos de tal manera que representen un proceso de inferencia aplicado al concepto de solicitudes de créditos.

### ***Método exegético***

Es aquel método que utiliza como base una exposición, aplicación práctica, para el estudio de textos o cuerpos legales positivos para posteriormente llegar a una interpretación sistematizada de carácter de objetivo, Se utiliza en el análisis de la normativa existente en otros países, interpretarla y adaptarla a la realidad existente, buscando su incorporación al derecho positivo nacional.

### ***Método comparado***

Este método es muy utilizado en las ciencias jurídicas, consiste como su nombre lo indica, en comparar legislaciones para establecer similitudes, diferencias, orígenes y luego aprovecharlos para entender las culturas jurídicas de los Estados, será utilizada en el estudio y análisis de la doctrina y derecho comparado relacionado con el objeto de estudio de la presente investigación.

## **Población y muestra**

### ***Población***

Una población es una colección de individuos u objetos de la misma especie, que viven en un lugar o tiempo particular. Para efectos de este estudio, la población incluye a los empleados y colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco.

### ***Muestra***

Debido a que la población es pequeña no se considera necesario hacer uso del cálculo del muestreo y determinación de la muestra, por lo que se toma a las 8 personas de la Cooperativa San Francisco, entre empleados, y funcionarios, para los posteriores estudios.

*Tabla 1. Personal de la cooperativa*

<b>Involucrados</b>	<b>Muestra</b>
Gerente	1
Contador	1
Oficina de crédito	1
Notificador	1
Cajera	3
Auditor interno	1
Total	8

*Fuente: Propia*

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se aplicarán en la presente investigación será la observación directa, se realizará mediante fichas y entrevistas a usuarios y personal directamente involucrados en procesos de solicitudes de créditos y su negativa por parte del sistema financiero nacional.

### **Entrevista**

La entrevista consiste en una forma de comunicación interpersonal y sistematizada que se da entre el investigador y un profesional especializado o varias personas que son

sujeto de un estudio lo cual permite recopilar información valiosa que luego será analizada por el investigador, a través de este instrumento lograremos obtener todos los datos de estadísticos necesarios sobre los procesos de negación en las solicitudes de crédito en el sistema financiero nacional, conocer la cantidad y la determinación de la necesidad de una mediación prejudicial obligatoria.

La entrevista está dirigida al Gerente de la cooperativa de Ahorro y crédito, San Francisco, para obtener la información acerca de la discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional (ver Anexo I).

### **Encuesta**

Este es un método que le permite recopilar datos de una población completa o una parte representativa de ella mediante un cuestionario apropiado. Gracias al uso de un cuestionario estructurado, será posible evaluar las diferentes realidades necesarias para reconocer diferentes situaciones y desarrollar una propuesta de solución adecuada.

La encuesta está dirigida a los socios y al personal que labora en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco, con la finalidad de adquirir información necesaria sobre el Sistema Financiero Nacional, las solicitudes de créditos y discriminación crediticia (Ver Anexo II).

### **Conclusión:**

Se ha visualizado que para el presente tema investigativo se ha utilizado los métodos tales como cualitativo y cuantitativos y entre los tipos de investigación se aplicó los denominados bibliográfico, exploratorio descriptivo ya que fueron las más adecuadas de acuerdo al tema que se lo está investigando para el presente trabajo, de la misma manera se tomó una muestra de una población específica relacionada con el tema de investigación que es la discriminación crediticia en el sistema financiero nacional tomando en consideración además que se utilizó los métodos inductivo, deductivo exegético y comparado toda vez que se consideró también legislación extranjera para

tratar de entregar mejores resultados de la existencia de discriminación crediticia y las posibles soluciones ante estos problemas.

## **CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Resultado**

Este apartado contiene la información de los resultados que se obtiene de la recogida de la información. Los datos resultantes se presentan de manera organizada con tablas y gráficos circulares que muestran frecuencias y porcentajes.

En primer lugar, se aplicó una entrevista al Ingeniero Estuardo Paredes Gerente de la cooperativa de Ahorro y crédito, San Francisco, para obtener la información acerca de la discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional.

### **Resultados de la entrevista**

**Entrevistado:** Ing. Eduardo Paredes

#### **1. ¿Usted cómo define el crédito?**

Considero que el crédito es el monto de dinero, que solicitan los socios de la cooperativa, para sus negocios, o para sus beneficios personales, este tiene beneficios, ya que permite crecer o mejorar la calidad de vida.

#### **2. ¿Los socios a cuáles créditos acceden más?**

La mayoría de socios acceden a los microcréditos, ya que usualmente estos son utilizados para sus negocios, inversiones que permiten que crezcan sus actividades productivas.

**3. ¿Cuáles son los principales requisitos que debe presentar un socio para que pueda acceder a un crédito?**

Los principales requisitos, se basan en abrir una cuenta en la cooperativa, luego presentar una solicitud de crédito, y después revisar su historial crediticio.

**4. ¿De qué manera evalúa al socio si posee o no la capacidad de pagar el crédito?**

La manera de evaluar se lo realiza a través de la central de riesgo o más bien conocido buró de crédito, cuyo historial permite ver si el socio tiene pagos pendientes, sus pagos atrasados o no cancelados en otras instituciones, y de esta manera se evita inconvenientes.

**5. ¿La institución que documento de referencia tiene para otorgar un crédito?**

Para otorgar un crédito, como documento referencial, se tiene la solicitud de crédito.

**6. ¿De qué manera considera los socios con respecto a las tasas de intereses de los diferentes créditos que da la entidad?**

Considero que los socios consideran adecuado la tasa de interés, ya que existen créditos de varias cantidades y no hemos recibido queja alguna sobre el interés que se les cobra. Además, que la cooperativa trabaja en función de las tasas establecidas por el Banco Central del Ecuador.

**7. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que posee la cooperativa en el transcurso de un año?**

La cooperativa suele presentar un 5% a 6% de morosidad, a raíz de los pagos incumplidos, los socios que no cancelan.

**8. ¿Usted conoce las vulneraciones a los derechos constitucionales provocados por el sistema financiero a través de la verificación y calificación del buró de crédito?**

De manera personal considero que el cliente no pierde algún derecho constitucional, ya que la verificación del buró de crédito es justo para todos, y si algún socio tiene una deuda de impago, por ende, no puede acceder a otro, ya que para la entidad este se convertiría en un riesgo de crédito, es decir una pérdida para la cooperativa si éste no cancela.

**9. ¿La entidad posee una unidad encargada de la administración de la discriminación crediticia o administración de los diferentes riesgos?**

La cooperativa si cuenta con una unidad encargada de administrar crediticia, en este caso el consejo administrativo, y el de vigilancia, quienes tienen la potestad de verificar y analizar el riesgo.

**10. ¿Considera que existe discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional?**

No, yo pienso que el sistema Financiero Nacional, es justo y la discriminación de créditos ocurre únicamente cuando existen factores relacionados con los impagos, por lo que la entidad financiera debe basarse para no tener un riesgo de crédito, es decir perder montos de dinero.

**Análisis de la entrevista**

El ingeniero Estuardo Paredes Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito, referencia que el crédito es el monto de dinero que solicitan los socios de dicha entidad, y que a su vez entre los créditos más utilizados para los negocios son los microcréditos, ya que estos permiten que las personas realicen actividades productivas, y entre los requisitos para acceder a uno de ellos son la solicitud de crédito, así como la revisión del historial crediticio.

Con respecto a la verificación crediticia y la posible vulneración de los derechos fundamentales y de los derechos humanos para el Ingeniero Paredes la manera de evaluar se lo realiza a través de la central de riesgo o más bien conocido buró de crédito, cuyo historial permite ver si el socio tiene pagos pendientes, sus pagos atrasados o no cancelados en otras instituciones, y de esta manera se evita inconvenientes. Y este es correcto, ya que el cliente no pierde algún derecho constitucional, ya que la verificación del buró de crédito es justo para todos, y si algún socio tiene una deuda de impago, por ende, no puede acceder a otro, ya que para la entidad este se convertiría en un riesgo de crédito, es decir una pérdida para la cooperativa si éste no cancela.

Además, que considera que no existe discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional ya que el sistema Financiero Nacional, es justo y la discriminación de créditos ocurre únicamente cuando existen factores relacionados con los impagos, por lo que la entidad financiera debe basarse para no tener un riesgo de crédito, es decir perder montos de dinero.

### **Resultados de la encuesta**

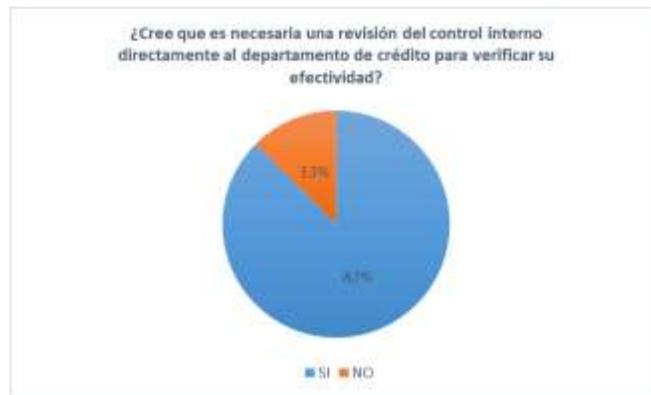
La encuesta fue dirigida a los socios y al personal que labora en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco, con la finalidad de adquirir información necesaria sobre el Sistema Financiero Nacional, las solicitudes de créditos y discriminación crediticia.

1. ¿Cree que es necesaria una revisión del control interno directamente al departamento de crédito para verificar su efectividad?

**Tabla 2.** *Revisión del control interno*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	88%
NO	1	13%
Total	8	100%

**Fuente:** *Propia*



**Figura 2. Revisión del control interno.**

**Fuente:** Propia

Como se visualiza del 100% de los encuestados, el 88%, es decir 7 personas afirman que es necesario una revisión del control interno directamente al departamento de crédito para verificar su efectividad, mientras que el 13% siendo 1 persona menciona que no es necesario alguna revisión.

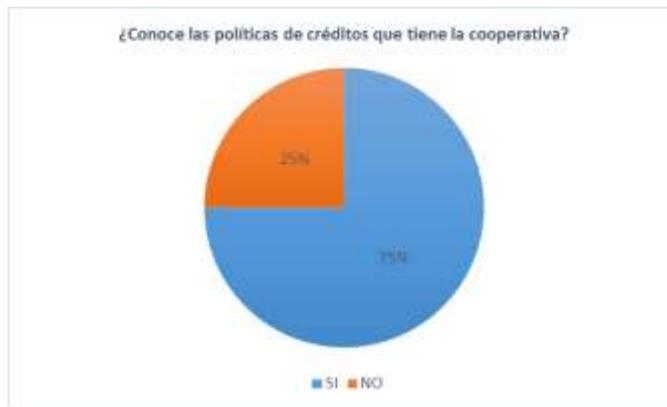
De esta manera se deduce que el personal no está 100% seguro sobre los procesos crediticios por lo que creen conveniente implementar una revisión al departamento de crédito.

## 2. ¿Conoce las políticas de créditos que tiene la cooperativa?

**Tabla 3. Políticas de crédito**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	75%
NO	2	25%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 3. Políticas de créditos.**

**Fuente:** Propia

Del 100% de encuestados se visualiza que el 75% es decir 6 personas mencionan que si conocen las políticas de créditos que tiene la cooperativa, mientras que el 25% siendo 2 personas afirma no conocer estas políticas.

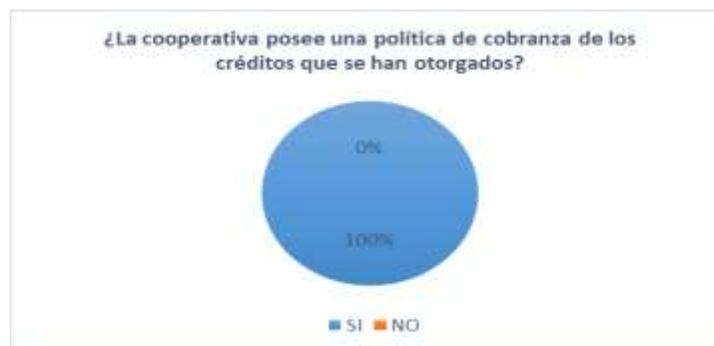
De esta manera se puede decir que hay un cierto porcentaje de personas que no conocer las políticas por lo que no saben si son vulnerados los derechos de los clientes.

3. ¿La cooperativa posee una política de cobranza de los créditos que se han otorgados?

**Tabla 4. Políticas de cobranza crédito**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 4. Políticas de cobranza de créditos.**

**Fuente:** Propia

Del 100% de encuestados se visualiza que el 100%, siendo 8 personas afirman que la cooperativa posee una política de cobranza de los créditos que se han otorgado, es así que el cliente y socio tiende a ser verificado muy estrictamente para que cancele el monto crediticio.

4. ¿Conoce usted que es el riesgo crediticio?

**Tabla 5. Riesgo crediticio**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	88%
NO	1	13%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 5. Riesgo crediticio.**

**Fuente:** Propia

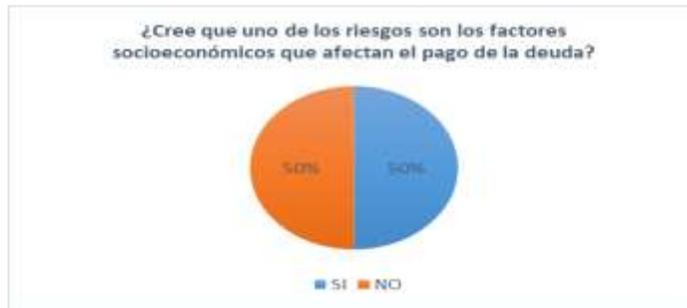
Del 100% de encuestados se visualiza que el 88% siendo 7 personas, mencionan que, si conoce que es el riesgo crediticio, mientras que el 13% siendo una persona menciona que no conoce que es el riesgo crediticio.

5. ¿Cree que uno de los riesgos son los factores socioeconómicos que afectan el pago de la deuda?

**Tabla 6. Pago de la deuda**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	50%
NO	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 6. Pago de la deuda.**

**Fuente:** Propia

Del 100% de encuestados se visualiza que el 50% considera que los factores socioeconómicos son los factores que conducen al incumplimiento del pago de la deuda. Esto significa que los factores negativos del entorno socioeconómico del país inciden directamente en la pérdida de recursos financieros, ya que afecta los ingresos de los socios y por ende no pueden hacer frente a sus obligaciones, independientemente de los procesos gestionados internamente dentro de la cooperativa.

6. ¿Cree que es necesario realizar una verificación in situ de los préstamos otorgados para reducir el riesgo de crédito?

**Tabla 7. Verificación in situ**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	75%
NO	2	25%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 7. Verificación in situ.**

**Fuente:** Propia

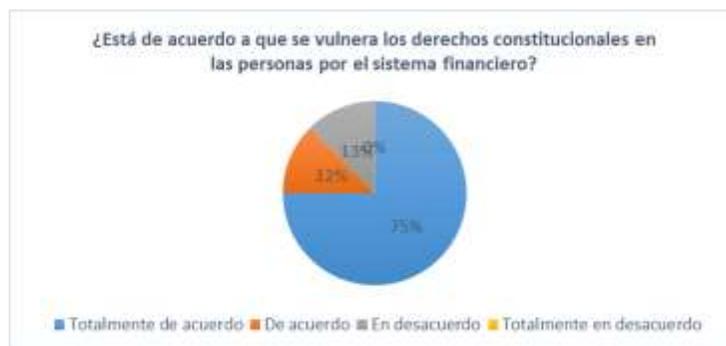
Del 100% de encuestados se visualiza que 6 personas siendo el 75% menciona que la verificación in situ de los préstamos otorgados, puede contribuir a que se reduzca el riesgo de crédito, es decir a que se tenga pérdidas por pagos no dado, mientras que el 25% siendo 2 personas mencionar que no es necesario dicha verificación.

7. ¿Está de acuerdo a que se vulnera los derechos constitucionales en las personas por el sistema financiero?

**Tabla 8. Vulneración de los derechos**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	75%
De acuerdo	1	13%
En desacuerdo	1	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 8. Vulnerabilidad de los derechos.**

**Fuente:** Propia

Del 100% de encuestados se visualiza que el 75% siendo 6 personas afirman estar totalmente de acuerdo a que, en las personas por el sistema financiero, mientras que 1 persona afirma estar de acuerdo y un 13% siendo 1 persona afirma estar en desacuerdo.

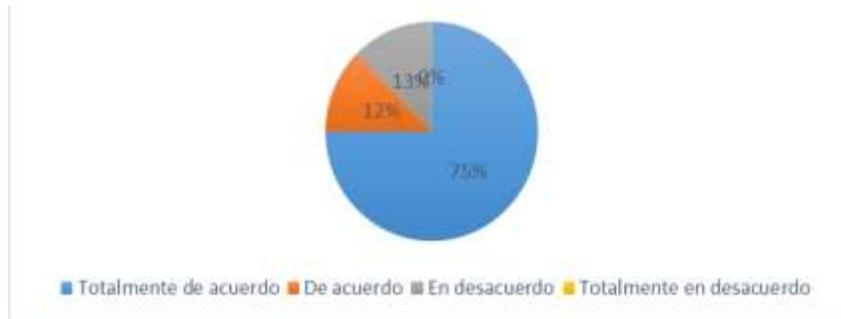
En base a ello se puede deducir que gracias al sistema financiero existe vulneración de los derechos constitucionales.

8. ¿Considera que la institución tiene un plan crediticio?

**Tabla 9. Vulneración de los derechos**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	75%
De acuerdo	1	13%
En desacuerdo	1	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 9. Vulnerabilidad de los derechos.**

**Fuente:** Propia

Del 100% de encuestados se visualiza que el 75% siendo 6 personas afirman estar totalmente de acuerdo a que, en las personas por el sistema financiero, mientras que 1 persona afirma estar de acuerdo y un 13% siendo 1 persona afirma estar en desacuerdo.

9. ¿Considera que en la verificación crediticia se cumple al igual en todos los socios para el acceso a la información y documentación sobre el historial crediticio y para la negociación del mismo?

**Tabla 9. Igualdad**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	63%
NO	3	38%
Total	8	100%

**Fuente:** Propia



**Figura 9. Igualdad.**

**Fuente:** Propia

Del 100% de encuestados se visualiza que el 63% si considera que en la verificación crediticia se cumple al igual en todos los socios para el acceso a la información y documentación sobre el historial crediticio y para la negociación del mismo, mientras que el 38% menciona que existe una desigualdad.

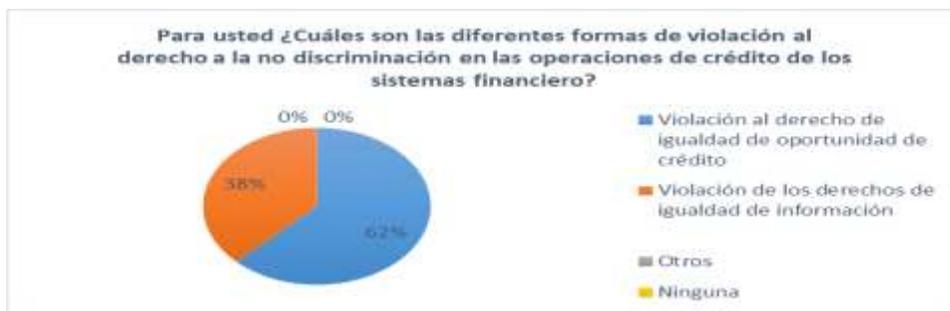
10. Para usted ¿Cuáles son las diferentes formas de violación al derecho a la no discriminación en las operaciones de crédito de los sistemas financiero?

**Tabla 9. Igualdad**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Violación al derecho de igualdad de oportunidad de crédito	5	62%
Violación de los derechos de igualdad de información	3	38%
Otros	0	0%

Ninguna	0	0%
Total	8	100%

*Fuente: Propia*



**Figura 9. Igualdad.**

*Fuente: Propia*

Del 100% de encuestados se visualiza que el 62% es decir 5 personas menciona que la violación al derecho de igualdad de oportunidad de crédito es una forma de violación al derecho a la no discriminación en las operaciones de crédito de los sistemas financieros, mientras que 3 personas, es decir 38% afirman que la forma de violación es la de los derechos de igualdad de información.

## Discusión

Las necesidades económicas siempre conducen al hecho de que todos ven la obligación de pedir prestado en diferentes instituciones financieras, pero si aterrizamos hoy después del gran período que propuso la pandemia, la demanda de préstamos ha ido creciendo, esto en su mayoría con una manera de reactivación, lo que lleva a las solicitudes de préstamos.

A su vez la adquisición de préstamos resulta beneficiosa para unos y perjudicial para otros, como el aumento de las impuntualidades de pago, los factores que generan un aumento de la cartera vencida en la cooperativa están relacionados con el descuido por parte del pago de dicha deuda. Además, que los acreedores no seleccionan a los clientes

del deudor correctos porque no están debidamente capacitados para la función del puesto, lo que genera que no se lleve un proceso adecuado de cobranzas, lo que afecta a la cartera de la entidad.

Los clientes que actualmente están endeudados y no pueden pagar su deuda comprada, tienden a ingresar en riesgo crediticio dentro de su historial de crédito, lo que hace que el buró de crédito no le permita acceder a más créditos.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Se debe fomentar dentro del territorio nacional la creación de una ley parecida a Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECO) en la cual prohíbe que los prestamistas discriminen contra algún socio, es así que aquí se incluye bancos, compañías hipotecarias, micro finanzas y compañías financieras, uniones de crédito, tiendas minoristas y departamentales, compañías de tarjetas y compañías de tarjetas de

crédito, otras agencias de crédito en línea y emisores de crédito. Sin embargo, existen muchas formas de discriminación, como en las transacciones de crédito o el momento de solicitar uno, ya que los prestamistas a menudo tienen que solicitar (e incluir) información muy personal, como ingresos, gastos, deudas e historial crediticio. Además, el gobierno deberá alentar a los prestamistas a recopilar cierta información que podría ser discriminatoria, como la raza, el origen étnico y la edad del solicitante.

De acuerdo a las vulneraciones a los derechos constitucionales provocados por el sistema financiero a través de la verificación y calificación del buró de crédito, mediante la encuesta realizada se puede concluir que la verificación crediticia no es igual en un 100% para todas las personas, ya que del 100% de encuestados se visualiza que el 63% si considera que en la verificación crediticia se cumple al igual en todos los socios para el acceso a la información y documentación sobre el historial crediticio y para la negociación del mismo, mientras que el 38% menciona que existe una desigualdad. Además, que las políticas del buró de crédito y del sistema financiero no muestran conformidad en las personas, ya que de 8 de los encuestados 6 mencionan que existe vulneración de los derechos constitucionales.

Dentro de las formas de discriminación a los derechos constitucionales referente a las operaciones de crédito de los sistemas financieros, se visualizan que el 62% menciona que hay la violación al derecho de igualdad de oportunidad de crédito, mientras que el 38% mencionan que se da una violación a los derechos de igualdad de información crediticia.

### **Recomendaciones**

Es importante que las personas que laboran dentro de las entidades financieras se dediquen a estudiar los aspectos esenciales de la reestructuración y recuperación de la cartera vencida para poder ampliar tus conocimientos y aplicarlos cuando se crea conveniente.

En cuanto a los factores que afectan la cartera de los clientes, se debe realizar un análisis interno que tenga en cuenta las ideas y perspectivas del personal tanto administrativo, del departamento crediticio, además de tomar conocimiento de las quejas o agradecimientos de la gente en general, ya que estas pueden ayudar a solucionar un problema en el futuro. Y en esencial es recomendable tomar en cuenta las opiniones de los socios.

Es importante diseñar una estrategia que dé cabida a la retroalimentación y se utilice a lo largo del tiempo para medir el progreso frente a los problemas crediticios en relación a las solicitudes de créditos en el Sistema Financiero Nacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carpizo, J. (2014). Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características. *Revista Cuestiones Constitucionales*, 25, 3-29. <https://www.redalyc.org/pdf/885/88520881001.pdf>
- Cáceres, A. (2016). *Planificación estratégica como herramienta gerencial para el control administrativo financiero de proyectos de cotización con el sector público de la empresa Dicoil constructores integrales*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23251/1/T3660M.pdf>
- Cevallos, E. (2015). *LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO EN EL PROCESO DE RECLAMOS QUE SE PRESENTA EN CONTRA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS* (1.<sup>a</sup> ed.). <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4788/5/UDLA-EC-TAB-2015-77.pdf>
- C.O.M.F. (2014). *CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO* (1.<sup>a</sup> ed.). <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Del Pozo, E. (2022). LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS. En *Oficio Nro. AN-SG-2022-0125-O* (1.<sup>a</sup> ed.). <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/02/Ley-Organica-para-Defender-los-Derechos-de-los->

[Clientes-del-Sistema-Financiero-Nacional-y-Evitar-Cobros-Indebidos-y-Servicios-No-Solicitados.pdf](#)

- Hess, S. (2020). *Barreras sistémicas y discriminación en el acceso a financiamiento para la mujer* (1.<sup>a</sup> ed.).  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45615/1/S2000352\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45615/1/S2000352_es.pdf)
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *Resolución N. 345-2017-F* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<https://www.bce.fin.ec/images/junta/Resolucion-345-2017-F.pdf?dl=0>
- Landín, C. (2019). *Rol del sistema financiero en la consolidación del desarrollo sostenible en Ecuador* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7004/1/T3011-MGD-Landin-Rol.pdf>
- Lema, S. (2020). *Las emociones en el proceso de aprendizaje aplicado a estudiantes de educación inicial subnivel 2.* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7431/1/MUTC-000884.pdf>
- Ordóñez, E. & Narváez, C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 23.  
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/576869215008.pdf>
- Ordoñez, M. & Vázquez, J. (2021). La seguridad jurídica en la acción de protección, un estudio desde el Ecuador. *Revista científica POCAIP*, 6(3), 531-552.  
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/410/730>
- Paredes, L. (2014). *ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>
- Pérez, E. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (2.<sup>a</sup> ed.).

- [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Prieto, Y. (2022). *Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8760/1/T3838-MGFARF-Prieto-Analisis.pdf>
- Ramos, P. (2016). *Pánico Financiero* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7141/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-MD-36.pdf>
- Resolución de la Superintendencia de Bancos. (2016). CODIFICACION DE RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. En *Resolución de la Superintendencia de Bancos* 306.  
<https://www.bce.ec/images/transparencia2016/juridico/codificacionderesolucionesjuntasuper12.pdf>
- Rivas, L. (2017). *La participación ciudadana en el proceso de elaboración de las leyes* (1.<sup>a</sup> ed.). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5729/1/T2368-MDE-Rivas-La%20participacion.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2019). Proyecto de Norma: Protección y Defensa de los Derechos del Usuario Financiero de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado. En *RESOLUCIÓN No. SB-2019-*.  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2019/12/Norma-Proteccion-Usuarios.pdf>
- Torres, G. (2018). *Análisis crítico del direccionamiento del crédito por parte de las instituciones del Sistema Financiero privado en el Ecuador* (1.<sup>a</sup> ed.).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6365/1/T2711-MDFBS-Torres-Analisis.pdf>
- Valencia, M. (2016). *Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo en el año 2015* (1.<sup>a</sup> ed.). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23899/1/T3764ig.pdf>

Sentencia Corte Constitucional. (2021). CASO No. 751-15-EP.

[http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10\\_DWL\\_FL/e2NhcNBlDGE6J3RyYW1pdGUnLCB1dWlkOic0NTZkYzFmMS01YmMwLTRjOWEtOWMxOSliNTM0Mzg5OTUxNWlucGRmJ30](http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcNBlDGE6J3RyYW1pdGUnLCB1dWlkOic0NTZkYzFmMS01YmMwLTRjOWEtOWMxOSliNTM0Mzg5OTUxNWlucGRmJ30)

Sentencia Corte Constitucional. (2021). CASO No. 14-21-IN.

[http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10\\_DWL\\_FL/e2NhcNBlDGE6J3RyYW1pdGUnLCB1dWlkOic5MDA1ZjUzNC1kY2FiLTRjM2MtOTVIMi03MTRINDY0N2ViYmMucGRmJ30=](http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcNBlDGE6J3RyYW1pdGUnLCB1dWlkOic5MDA1ZjUzNC1kY2FiLTRjM2MtOTVIMi03MTRINDY0N2ViYmMucGRmJ30=)

Sentencia Corte Constitucional. (2019). CASO No. 7-II-IA.

<http://doc.corteconstitucional.gob.ec:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/29b74f59-ca72-4535-bfad-25535ba0c23b/0007-11-ia-sentencia.pdf?guest=true>

## ANEXOS

### Anexo I. Modelo de la entrevista

1. ¿Usted cómo define el crédito?
2. ¿Los socios a cuáles créditos acceden más?
3. ¿Cuáles son los principales requisitos que debe presentar un socio para que pueda acceder a un crédito?
4. ¿De qué manera evalúa al socio si posee o no la capacidad de pagar el crédito?
5. ¿La institución que documento de referencia tiene para otorgar un crédito?
6. ¿De qué manera considera los socios con respecto a las tasas de intereses de los diferentes créditos que da la entidad?
7. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que posee la cooperativa en el transcurso de un año?
8. ¿Usted conoce las vulneraciones a los derechos constitucionales provocados por el sistema financiero a través de la verificación y calificación del buró de crédito?
9. ¿La entidad posee una unidad encargada de la administración de la discriminación crediticia o administración de los diferentes riesgos?
10. ¿En la institución se realiza el análisis de los procesos crediticios, para que se controle los riesgos crediticios?

## **Anexo II. Modelo de la encuesta**

1. ¿Cree que es necesaria una revisión del control interno directamente al departamento de crédito para verificar su efectividad?  
SI  
NO
2. ¿Conoce las políticas de créditos que tiene la cooperativa?  
SI  
NO
3. ¿La cooperativa posee una política de cobranza de los créditos que se han otorgados?  
SI  
NO
4. ¿Conoce usted que es el riesgo crediticio?  
SI  
NO
5. ¿Cree que uno de los riesgos son los factores socioeconómicos que afectan el pago de la deuda?  
SI  
NO
6. ¿Cree que es necesario realizar una verificación in situ de los préstamos otorgados para reducir el riesgo?  
SI  
NO
7. ¿Está de acuerdo a que se vulnera los derechos constitucionales en las personas por el sistema financiero?  
Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo
8. ¿Considera que la institución tiene un plan crediticio?

SI

NO

9. ¿Considera que en la verificación crediticia se cumple el igual acceso a la información y documentación sobre el acceso al historial crediticio y para la negociación del mismo para todos los socios?

SI

NO

10. Para usted ¿Cuáles son las diferentes formas de violación al derecho a la no discriminación en las operaciones de crédito de los sistemas financiero?

Violación al derecho de igualdad de oportunidad de crédito

Violación de los derechos de igualdad de información

Otras

Ninguna