

Directriz sobre la presunta vulneración de los sistemas informáticos del Banco del Pichincha y Diners Club

Antecedente:

Durante las últimas horas varias personas consumidoras de los servicios financieros (cuenta ahorristas, cuenta correntistas y tarjeta habientes) han presentado en redes sociales reclamos relacionados con la presunta vulneración de los sistemas informáticos del Banco Pichincha y Diners Club, situación que consideran puede afectarlas ante la posible utilización de datos personales o información confidencial¹

Objetivo:

Alertar a las Delegaciones Provinciales de la Defensoría del Pueblo para que brinden la asesoría legal correspondiente ante la presunta vulneración de los sistemas informáticos del Banco del Pichincha y Diners Club.

Base Legal:

Constitución de la República del Ecuador

El artículo 215 establece que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Entre sus atribuciones se encuentran: la atención de los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

Código Orgánico Monetario y Financiero

El artículo 62 señala la funciones: La Superintendencia de Bancos tiene las siguientes funciones: 1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado; 16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento.

Código Orgánico Integral Penal

¹Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. **Art. 6.- Información Confidencial.-** Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.

El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes. No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

El artículo 186 describe el delito de estafa cuando la persona que, para obtener un beneficio patrimonial para sí misma o para una tercera persona, mediante la simulación de hechos falsos o la deformación u ocultamiento de hechos verdaderos, induzca a error a otra, con el fin de que realice un acto que perjudique su patrimonio o el de una tercera, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.

La pena máxima se aplicará a la persona que:

1. Defraude mediante el uso de tarjeta de crédito, débito, pago o similares, cuando ella sea alterada, clonada, duplicada, hurtada, robada u obtenida sin legítimo consentimiento de su propietario.
2. Defraude mediante el uso de dispositivos electrónicos que alteren, modifiquen, clonen o dupliquen los dispositivos originales de un cajero automático para capturar, almacenar, copias o reproducir información de tarjetas de crédito, débito, pago o similares.
3. Entregue certificación falsa sobre las operaciones o inversiones que realice la persona jurídica.
4. Induzca a la compra o venta pública de valores por medio de cualquier acto, práctica, mecanismo o artificio engañoso o fraudulento.
5. Efectúe cotizaciones o transacciones ficticias respecto de cualquier valor.
6. A través de una compañía de origen ficticio, induzca a error a otra persona, con el fin de realizar un acto que perjudique su patrimonio o el de un tercero.

La persona que perjudique a más de dos personas o el monto de su perjuicio sea igual o mayor a cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años.

La estafa cometida a través de una institución del Sistema Financiero Nacional, de la economía popular y solidaria que realicen intermediación financiera mediante el empleo de fondos privados públicos o de la Seguridad Social, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años.

La persona que emita boletos o entradas para eventos en escenarios públicos o de concentración masiva por sobre el número del aforo autorizado por la autoridad pública competente, será sancionada con pena privativa de libertad de treinta a noventa días.

Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de cien a doscientos salarios básicos unificados del trabajador en general.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El artículo 4 enumera los derechos de las personas usuarias y consumidoras, entre ellos:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Directrices:

1. Las Delegaciones Provinciales deberán brindar asesoramiento legal a las personas consumidoras afectadas por la presunta vulneración de los sistemas

informáticos a cargo del Banco Pichincha y Diners Club con la finalidad de direccionarles hacia las entidades competentes para atender y solucionar los reclamos. Para ello, es imprescindible que la persona consumidora presente el reclamo en la entidad bancaria responsable, a través de los canales de atención como: banca web, banca móvil, banca telefónica, atención remota o en las agencias a través del balcón de servicios. Para mayor información visitar el link: <https://www.pichincha.com/portal/canales-de-atencion>

De igual forma, en Diners Club, las personas consumidoras pueden presentar los reclamos en las oficinas, correo electrónico o el call center. Para mayor información visitar el link: <https://www.dinersclub.com.ec/portal/personal/canales-de-atencion>

2. Ante la falta de respuesta o negativa de la entidad bancaria. La persona consumidora puede presentar el reclamo en el Servicio de Usuario Financiero/Defensor del Cliente:

Banco del Pichincha: María Fernanda Ponce, Quito, 02 2981280, dfclientepichincha@gmail.com, Av. Amazonas 4545 y Pereira Edif. Financiero, piso 2 of. 206.

Diners Club: Mabel Geoconda Rojas Delgado, Quito, 02 2981300 Ext. 2753, defensorcliente@dinersclub.com.ec, Av. Amazonas 44-30 y Villalengua.

3. En caso de que la persona consumidora identifique con pruebas físicas la presunta vulneración de los sistemas informáticos del Banco del Pichincha y/o Diners Club, deberá presentar el reclamo en la Fiscalía Provincial competente para que se inicie la investigación correspondiente y se determine la responsabilidad penal.
4. En caso de que se evidencie que la problemática afecta a un grupo de personas o se identifique que se trata de casos generalizados o sistemáticos de índole provincial, se registrará la información en una matriz y posteriormente se pondrá en conocimiento de la Dirección Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras para iniciar la incidencia o analizar la estrategia defensorial correspondiente.

Matriz sobre la presunta vulneración de los sistemas informáticos del Banco del Pichincha y Diners Club

Nombres y Apellidos	Número de cédula	Número de contacto	Correo electrónico	Entidad Bancaria	Breve descripción del caso	Delegación Provincial DPE responsable