



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ESCUELA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO

TEMA:

“ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO
FINANCIERO POR LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN CREDITICIA A
TERCEROS NO AUTORIZADOS EN LAS PRÁCTICAS DE COBRANZA
EXTRAJUDICIAL EN LA CIUDAD DE IBARRA, AÑO 2025”

AUTOR: JOHAN ALEJANDRO FARINANGO ROSALES

TUTORA: MGS. CARMEN GABRIELA RIBADENEIRA GRIJALVA

IBARRA – ECUADOR

ENERO, 2026

Ibarra, 23 de enero del 2026

CERTIFICACIÓN ASESOR

En mi calidad de Asesora del Trabajo de Integración Curricular titulado: Análisis jurídico de la vulneración de los derechos del usuario financiero por la difusión de información crediticia a terceros no autorizados en las prácticas de cobranza extrajudicial en la ciudad de Ibarra, año 2025, presentado por el estudiante Johan Alejandro Farinango Rosales con cédula de ciudadanía No. 1550153827, para obtener el Título de Abogado.

CERTIFICO que el trabajo cumple con todos los parámetros establecidos y que el estudiante ha demostrado el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión con un nivel de argumentación coherente, por tanto, autorizo que sea sometido a la evaluación de los lectores para los fines legales pertinentes.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN.



**CARMEN
GABRIELA
RIBADENEIRA
A GRIJALVA**

firmado digitalmente por: ANTONIO
GABRIELA RIBADENEIRA
GRIJALVA
DN: cn=CARMEN GABRIELA
RIBADENEIRA GRIJALVA, o=EC
O=SECURITY DATA S.A. 2
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION
DE INFORMACION
Motivo: Soy el autor de este
documento
Ubicación:
Fecha: 2026.01.24 13:23:06-0500

(f): _____

Mgs. Carmen Gabriela Ribadeneira Grijalva

ASESORA DEL TRABAJO

C.C.: 1002389326

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador, aprueba el presente trabajo de titulación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra:

CARMEN
GABRIELA
RIBADENEIR
A GRIJALVA

Firmado digitalmente por CARMEN
GABRIELA RIBADENEIRA
GRIJALVA
DN: cn=CARMEN GABRIELA
RIBADENEIRA GRIJALVA, o=EC
o=SECURITY DATA S.A. 2
e=ENTIDAD DE CERTIFICACION
DE INFORMACION
Motivo: Soy el autor de este
documento
Ubicación:
Fecha: 2026-03-12 08:30:05:00

(f):

Mgs. Carmen Gabriela Ribadeneira Grijalva

C.C.: 1002389326

Carlix de
Jesús Mejías

Firmado digitalmente
por Carlix de Jesús Mejías
Fecha: 2026.03.12
11:50:17 -05'00'

(f):

PhD. Carlix de Jesús Mejías

C.C.: 1759003492



(f):

Dra. María Cristina Pozo Enríquez

C.C.: 1003559687

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Johan Alejandro Farinango Rosales, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 23 de enero del 2026



f) _____

Johan Alejandro Farinango Rosales

C.C.: 1550153827

AUTORÍA

Yo, Johan Alejandro Farinango Rosales, portador de la cédula de ciudadanía No 1550153827, declaro que la presente investigación es de mi total responsabilidad como autor y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.



f): _____

Johan Alejandro Farinango Rosales

C.C.: 1550153827

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: Johan Alejandro Farinango Rosales, con CC: 1550153827, autor del trabajo de grado intitulado: (“Análisis jurídico de la vulneración de los derechos del usuario financiero por la difusión de información crediticia a terceros no autorizados en las prácticas de cobranza extrajudicial en la ciudad de Ibarra, año 2025”), previo a la obtención del título profesional de Abogado, en la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través del Repositorio Digital de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ibarra, 23 de enero de 2026



(f.) _____

Johan Alejandro Farinango Rosales

C.C. 1550153827

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre y a mi abuela, por su apoyo incondicional, por sus valores inculcados, el apoyo otorgado y el impulso a seguir adelante a lo largo de mi vida. Sin ellas, nada de esto hubiera sido posible, les agradezco por sus sacrificios constantes, por siempre guiarme por el camino de la sabiduría y nunca rendirse ante cualquier situación.

Su presencia ha sido fundamental en cada etapa de mi formación académica y personal, acompañándome con esa paciencia continua y fortaleza en todos los momentos de mayor exigencia. De igual forma por su confianza, por la motivación constante que me han brindado ya que gracias a ello he podido enfrentar cada uno de los retos propios de este proceso universitario.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la sabiduría y salud que me permitieron estar aquí realizando este trabajo.

Agradezco a mi madre, Sara Rosales, ya que es mucho más que una palabra, mi compañera, mi soporte, la guerrera de mis propias luchas y sobre todo aquella persona que ha sido un pilar fundamental en toda mi etapa académica, reconozco todo el esfuerzo silencioso que hiciste en todos estos años y te aseguro que será recompensado. Eres mi mayor orgullo, mi ejemplo a seguir y por ti soy lo que soy ahora.

Agradezco a mi abuela, Alba López, por ser mi compañera incondicional en cada una de las etapas de mi vida, agradezco tus valores inculcados, la lucha que le das a la vida y cada una de las enseñanzas que me has otorgado con cada moraleja que me ha servido a lo largo de mi trayectoria. Gracias por ser esa persona que siempre aporta alegría en la vida de los demás.

Agradezco a mis tíos, Nelson López y Miguel López, por ser mi ejemplo de figura paterna, por impulsarme a ser mejor cada día, por demostrarme que el trabajo es lo más importante, que siempre hay que luchar por conseguir aquello que se anhela y que siempre puedes ir más allá de tus límites.

Agradezco a mi novia, Ganímedes Quezada, por ser un apoyo constante en esta etapa universitaria, por la paciencia, el cariño y la ayuda que cada día me ha brindado, gracias por tu apoyo constante y no permitir que me rinda jamás.

Agradezco a mi docente, Ph.D. Marilena Asprino Salas, por ser aquella persona que siempre quiere lo mejor para sus estudiantes, en el ámbito de la investigación me llevo conmigo cada una de sus enseñanzas y la dedicación que día a día imparte en beneficio del crecimiento profesional.

Agradezco a mi asesora, Dra. Carmen Gabriela Ribadeneira Grijalva, por su ayuda constante en esta investigación, por su guía, su compromiso, su tiempo, su conocimiento y experticia al momento de asesorar el presente trabajo, mi total respeto a su trayectoria profesional.

A mi mascota, Mailo, por sus travesuras que siempre generan una risa, por su amor constante, leal y alegría en cada momento.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN ASESOR.....	II
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	IV
AUTORÍA	V
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
1. RESUMEN	1
2. ABSTRACT.....	2
3. INTRODUCCIÓN	3
4. ESTADO DEL ARTE.....	10
5. MATERIALES Y MÉTODOS	20
5.1. Enfoque de la investigación.....	20
5.3. Métodos de investigación	21
5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	22
5.5. Población y muestra.....	23
6. RESULTADOS.....	26
a) Contradicciones entre discurso institucional y práctica	31
b) Gradación de vulneraciones	31

6.1.	Sistematización de Resultados	32
6.2.	Logro de los Objetivos de Investigación.....	33
6.3.	Respuesta a la Pregunta de Investigación.....	34
6.4.	Limitaciones y Alcance del Estudio.....	34
7.	DISCUSION	36
8.	CONCLUSIONES	43
9.	RECOMENDACIONES	45
	REFERENCIAS	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de categorías.....	24
Tabla 2.	Caracterización de participantes	25
Tabla 3.	Marco normativo aplicable	27
Tabla 4.	Matriz de categorización de entrevistas.....	29
Tabla 5.	Matriz de sistematización normativa–empírica	32

1. RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realizó un análisis jurídico sobre la vulneración de los derechos del usuario financiero derivada de la difusión de información crediticia a terceros no autorizados en las prácticas de cobranza extrajudicial en la ciudad de Ibarra durante el año 2025. El estudio se centró en observar desde una perspectiva normativa y empírica, de qué manera estas prácticas afectan a los derechos personalísimos como la privacidad, la protección de datos personales y el honor, reconocidos normativamente tanto en la norma suprema Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Para ello, se utilizó un enfoque mixto de investigación, combinando el análisis documental con entrevistas semiestructuradas a abogados externos de instituciones financieras vinculados a procesos de cobranza y recuperación de cartera, como también a usuarios del sistema financiero mediante los cuales se permitió contrastar el marco jurídico vigente en las prácticas reales de cobranza extrajudicial. Como principales resultados se evidenció que la difusión de información crediticia a familiares, amigos o terceros ajenos de la relación crediticia constituye una práctica recurrente que vulnera de manera directa los derechos del usuario financiero, al exceder estos límites de derecho legal al cobro y contravenir los principios consagrados dentro de la normativa tales como la proporcionalidad y confidencialidad. Se demuestra así que pese a la existencia de un marco normativa protector, persisten falencias en la aplicación efectiva de la misma y a su vez existe desconocimiento de la norma o falta de aplicación constante en diferentes instituciones financieras, evidenciando así la necesidad de mecanismos de control más rigurosos y supervisión constante para garantizar una protección real y efectiva de los derechos del usuario financiero.

Palabras clave: Derechos del usuario financiero, protección de datos personales, cobranza extrajudicial, información crediticia.

2. ABSTRACT

In this research work, a legal analysis was carried out on the violation of the rights of the financial user derived from the dissemination of credit information to unauthorized third parties in extrajudicial collection practices in the city of Ibarra during 2025. The study focused on observing from a normative and empirical perspective, how these practices affect personal rights such as privacy, protection of personal data and honor, recognized by regulation both in the Supreme Constitution of the Republic of Ecuador and in the Organic Law on the Protection of Personal Data. For this, a mixed research approach was used, combining documentary analysis with semi-structured interviews with external lawyers of financial institutions linked to collection and portfolio recovery processes, as well as users of the financial system through which it was possible to contrast the current legal framework in real extrajudicial collection practices. As main results it was evident that the dissemination of credit information to family members, friends or third parties outside the credit relationship constitutes a recurring practice that directly violates the rights of the financial user, by exceeding these limits of legal right to collection and contravening the principles enshrined within the regulations such as proportionality and confidentiality. It is thus demonstrated that despite the existence of a protective regulatory framework, shortcomings persist in the effective application of the same and in turn there is ignorance of the rule or lack of constant application in different financial institutions, thus evidencing the need for more rigorous control mechanisms and constant supervision to guarantee real and effective protection of the rights of the financial user.

Keywords: Financial consumer rights, personal data protection, extrajudicial debt collection, credit information.

3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación aborda una problemática contemporánea que ha cobrado especial relevancia en el contexto ecuatoriano actual: la vulneración de los derechos del usuario financiero derivada del manejo inadecuado de información crediticia por parte de entidades financieras y agentes de cobranza. En los últimos años, el incremento de operaciones crediticias, sumado al crecimiento de empresas especializadas en gestión de cobros, ha generado nuevos escenarios de riesgo para la protección de los derechos personalísimos de los usuarios financieros, particularmente en lo relacionado con la privacidad, la protección de datos personales y el honor.

En el marco del Estado constitucional de derechos y justicia instaurado por la Constitución de la República del Ecuador de 2008, la dignidad humana se erige como eje central del ordenamiento jurídico y fundamento de todos los derechos. Este enfoque ha sido reforzado por la incorporación de normativa específica, como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021), que regula el tratamiento de información personal y crediticia, estableciendo principios como la licitud, la confidencialidad, la finalidad y el consentimiento del titular de los datos.

Asimismo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Financiero y demás normativa sectorial han incorporado disposiciones orientadas a regular las prácticas de cobranza, prohibiendo expresamente conductas que impliquen acoso, presión indebida o divulgación de información crediticia a terceros no autorizados. No obstante, a pesar de este marco normativo, diversos informes, quejas ciudadanas y experiencias documentadas evidencian que persisten prácticas irregulares en la cobranza extrajudicial, caracterizadas por el contacto con familiares, vecinos, compañeros de trabajo u otros terceros, con el fin de presionar al deudor.

El usuario financiero es la persona natural o jurídica que accede a productos y servicios ofrecidos por las instituciones del sistema financiero. Desde una perspectiva jurídica, el usuario financiero es titular de un conjunto de derechos específicos orientados a garantizar un trato justo, transparente y digno, así como la protección de su información personal y financiera, en razón de la posición de asimetría existente frente a las entidades financieras (Superintendencia de Bancos del Ecuador, s. f.; Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023). En este sentido, el Código de derechos del usuario financiero reconoce expresamente el derecho a la protección de los datos personales proporcionados a las entidades financieras, así como el deber de estas de garantizar su tratamiento conforme a la normativa vigente y a los principios constitucionales (Superintendencia de Bancos del Ecuador, s. f.).

Desde la doctrina, autores como Wilkins Binder y Cerda Quinteros (2018) han definido la cobranza extrajudicial como el conjunto de gestiones realizadas fuera del ámbito judicial con el propósito de obtener el pago de una obligación, destacando que, la práctica aún siendo legítima, debe desarrollarse dentro de parámetros de proporcionalidad y respeto a los derechos fundamentales del deudor. En el ámbito comparado, la jurisprudencia chilena, específicamente en el caso Cobranza REVALCOB, resuelto por la Corte de Apelaciones de Santiago de Chile (2003), estableció criterios relevantes al sancionar la difusión de información crediticia a terceros.

Estos antecedentes permiten evidenciar que la problemática objeto de estudio no es exclusiva del contexto ecuatoriano, sino que forma parte de una preocupación global y del mismo modo doctrinal sobre los límites éticos y jurídicos de las prácticas de cobranza y la protección de los derechos personalísimos en el ámbito financiero.

Aunque existe el marco constitucional y legal que reconoce y protege los derechos a la dignidad de la persona humana, la privacidad, el honor, y la protección de datos personales, en la realidad existen diferencias notables entre la norma y la aplicación efectiva. En las relaciones contractuales del crédito, y más específicamente en los procesos de cobranza extrajudicial, se comprobaron una serie de prácticas abusivas que van en contra de los límites del derecho practicado justo de cobro generando daños vulneraciones a los derechos de los usuarios financieros.

Estas prácticas incluyen la difusión de información crediticia a terceros no autorizados tales como familiares, vecinos o compañeros de trabajo, de esta manera se genera una violación a la confidencialidad y al principio existentes dentro del tratamiento de datos personales. Es así como de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021), los datos crediticios son aquellos destinados a informar sobre la solvencia patrimonial o crediticia de una persona su tratamiento debe realizarse únicamente con el consentimiento del titular y para fines legítimos más sin embargo la realidad demuestra que en varios casos, esta información es utilizada como mecanismo de presión social afectando gravemente la reputación, la vida privada y el entorno tanto familiar como laboral de los deudores.

La continuidad de estas prácticas pone en evidencia las fallas existentes dentro de los mecanismos de control y supervisión administrativa, como también se demuestra un bajo nivel de cumplimiento efectivo por parte de entidades financieras y agentes de cobranza. Esta situación demuestra un escenario de vulneración constante de derechos personalísimos, que trasciende el plano patrimonial y se proyecta hacia la esfera moral y social de las personas afectadas.

Igualmente, la investigación se justifica desde los ámbitos del derecho, social y lo académico. Desde la perspectiva del derecho, la presente investigación es relevante ya que fortalece la opinión científica acerca de los derechos personalísimos, concretamente de la dignidad humana, la privacidad y el honor, así como la protección de datos personales, en su relación con el poder económico de las entidades financieras y de cobro. Por otro lado, desde el ámbito social, la investigación cobra notoriedad debido al impacto que estas prácticas tienen en la vida cotidiana de los usuarios financieros quienes son los principales en sentirse presionados socialmente, perdiendo estabilidad laboral e inclusive afectando a sus relaciones familiares. Como señala Cabanellas (como se citó en Echeverría Muñoz, 2020, p. 209), el honor se relaciona con la estima y el respeto de la dignidad propia, mientras que Ossorio (como se citó en Echeverría Muñoz, 2020, p. 209) lo define como la cualidad moral que impulsa al cumplimiento severo de los deberes. La exposición indebida de información crediticia genera daños que no solo afectan la imagen pública, sino también la integridad moral.

Desde el plano académico, la investigación aporta al análisis crítico del marco normativo ecuatoriano y la práctica diaria proporcionando criterios útiles para abogados, jueces, defensores del consumidor y entidades financieras. De igual forma contribuye al debate doctrinal sobre los límites del derecho al cobro y la necesidad de consolidar una cultura jurídica que priorice la protección de los derechos humanos en el ámbito de las relaciones económicas y crediticias sin dejar de lado las obligaciones pactadas.

En este sentido, el estudio se inscribe en la línea de investigación “Inequidades, exclusiones, desigualdades y derechos humanos” de la PUCE Sede Ibarra, ya que evidencia una forma contemporánea de afectación a la dignidad y al acceso a una protección jurídica efectiva. Además, se articula con el Objetivo Nacional 3 del Eje Social

del Plan Nacional de Desarrollo Ecuador No Se Detiene 2025-2029, que establece como finalidad “Garantizar un estado soberano, seguro y justo promoviendo la convivencia pacífica y el respeto a los derechos humanos”.

La pregunta de investigación del presente estudio es:

¿Cómo afecta la difusión de información crediticia sobre deudas a terceros no autorizados en las prácticas de cobranza extrajudicial en la ciudad de Ibarra a los derechos de los usuarios financieros en relación con la normativa ecuatoriana vigente?

Cómo objetivo general se establece:

Analizar cómo la difusión de información crediticia a terceros no autorizados en las prácticas de cobranza extrajudicial vulnera los derechos del usuario financiero en el Ecuador de acuerdo al estudio del marco normativo vigente con el propósito de establecer criterios que fortalezcan su protección.

Por medio del presente objetivo se orienta a demostrar que la exposición indebida de datos financieros constituye una violación directa a la dignidad humana y a los parámetros establecidos por la normativa y en el mismo sentido demostrar la necesidad de un control más estricto por parte de las instituciones encargadas de supervisar dichas actividades.

Como objetivos específicos se busca:

- Analizar los derechos del usuario financiero reconocidos en la normativa ecuatoriana incluyendo la protección de datos personales y el honor vinculado su relación con la difusión indebida de información crediticia.

- Identificar las formas y mecanismos empleados en la difusión de información sobre deudas a terceros no autorizados en las prácticas de cobranza extrajudicial en la ciudad de Ibarra, en el año 2025.

Estos objetivos complementan el objetivo general articulando los pasos metodológicos que permitirán desarrollar un análisis integral de este fenómeno. Por medio de ellos se busca evaluar críticamente la eficacia de la normativa vigente y proponer soluciones jurídicas concretas que promuevan la responsabilidad y el respeto por la persona en el ámbito financiero. Los datos personales comprenden toda información que identifica o hace identificable a una persona natural. En el ámbito financiero los datos crediticios constituyen una categoría sensible donde se refleja la situación económica y la solvencia del titular con un tratamiento que exige estándares reforzados de confidencialidad y protección, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

La doctrina ha destacado que los datos de carácter económico y financiero requieren una protección mucho más consistente debido a su potencial impacto en la vida privada y las oportunidades sociales de las personas (Zegers Uauy, 2021; Niño García, 2022). En Ecuador se ha señalado que una gestión inadecuada de estos datos incrementa significativamente los riesgos de vulneración de derechos fundamentales en el sector financiero (Bermeo-Pérez et al., 2024; Juan Diego, 2025).

El consentimiento constituye la manifestación libre e informada mediante la cual el titular autoriza el tratamiento de sus datos personales. Este requisito se encuentra expresamente establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales como

condición de licitud del tratamiento y de la comunicación de datos personales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021, art. 8).

En el contexto financiero el consentimiento no puede presumirse ni extenderse de manera genérica a terceros, especialmente cuando se trata de referencias personales o contactos ajenos a la relación contractual. La doctrina advierte que la extensión indebida del consentimiento constituye una práctica contraria al principio de autodeterminación informativa y vulnera el estándar de protección reforzada que debe regir el tratamiento de datos financieros (Onetto, s. f.; Zegers Uauy, 2021).

4. ESTADO DEL ARTE

La protección de los derechos del usuario financiero frente a prácticas de cobranza extrajudicial ha adquirido especial relevancia en los últimos años debido al incremento de métodos de gestión de cobro que vulneran principios de confidencialidad y el tratamiento de datos personales. En Ecuador esta problemática se evidencia en la difusión de información crediticia a terceros no autorizados, así como el uso de mecanismos de presión que exceden los límites normativos o más bien no son puestos en práctica lo cual afecta directamente la seguridad jurídica y el ejercicio pleno de los derechos del usuario financiero. Aunque la Constitución de la República del Ecuador (2008) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) prohíben de manera expresa el contacto con terceros las denuncias sobre estas prácticas continúan siendo repetitivas.

Es necesario tomar en cuenta que las prácticas de cobranza que impliquen presión o exposición ante terceros o trato degradante vulneran directamente estos derechos al afectar la reputación tal como ha sido advertido por organismos de control y entidades de defensa de derechos (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2018; Defensa Deudores Ecuador, s. f.).

El principio de proporcionalidad constituye un criterio esencial para evaluar la las actuaciones de las entidades financieras y gestores de cobro en el tratamiento de datos personales. Este principio exige que toda medida adoptada sea necesaria y proporcional en sentido estricto respecto del fin perseguido. En el contexto de la cobranza extrajudicial implica que las gestiones de cobro deben limitarse a aquellos medios estrictamente necesarios para la recuperación de cartera sin que se genere afectaciones desmedidas a los derechos fundamentales del usuario (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

La difusión de información crediticia a terceros no autorizados difícilmente puede considerarse una medida proporcional puesto que existen mecanismos menos lesivos como el contacto directo con el deudor que permiten alcanzar el mismo fin del cobro sin vulnerar sus derechos. En consecuencia, estas prácticas pueden ser calificadas como desproporcionadas, por lo tanto, en este sentido son contrarias a la protección que se anhela. (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2018; Barrera-Terán et al., 2025).

El principio de minimización de datos reconocido en estándares internacionales y exige que solo se traten los datos personales estrictamente necesarios para la finalidad perseguida. En el ámbito financiero, este principio implica que la gestión de cobranza debe realizarse utilizando únicamente la información indispensable para contactar al deudor y gestionar el pago sin extender el tratamiento a datos de terceros o a información que no resulte necesaria para la finalidad crediticia (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Zegers Uauy, 2021).

La práctica de contactar a familiares, vecinos o compañeros de trabajo del deudor constituye una vulneración directa a este principio implicando dentro del mismo, el uso excesivo e innecesario de información personal, ampliando indebidamente el círculo de personas. Esto vulnerando la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Niño García, 2022; Bermeo-Pérez et al., 2024).

Un aspecto central del marco normativo es el régimen sancionatorio previsto para los casos de incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales y trato digno en el sistema financiero. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales establece un sistema de infracciones y sanciones administrativas aplicables a los responsables y encargados del tratamiento de datos que vulneren los principios y

derechos reconocidos en la ley (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Resolución SPDP-SPD-2025-0028-R).

Entre las sanciones previstas se incluyen medidas correctivas, órdenes de cese del tratamiento ilícito, y otras medidas administrativas destinadas a garantizar la protección efectiva de los derechos del titular. Por medio de esto se busca reparar la posible vulneración y por lo mismo que exista más confianza en área financiera a nivel nacional (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Bermeo-Pérez et al., 2024).

La autoridad competente en materia de protección de datos personales tiene la facultad de supervisar y sancionar las infracciones, así como de emitir directrices y criterios interpretativos que orienten la aplicación de la ley (Resolución SPDP-SPD-2025-0028-R). Asimismo en este sentido, la Superintendencia de Bancos cuenta con competencias específicas para supervisar la gestión de cartera y las prácticas de cobranza, pudiendo imponer sanciones administrativas a las entidades que incumplan las normas previamente establecidas (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023; Resolución SB-2021-2295).

Desde la doctrina, autores como Díaz Briceño (2023) sostienen que la privacidad financiera constituye una dimensión especializada de la protección de datos personales, en tanto combina elementos del secreto bancario tradicional con mecanismos modernos de tratamiento digital de información. En el caso ecuatoriano, Naranjo (2020) advierte que antes de la promulgación de la LOPDP existía un vacío regulatorio, ya que pese al reconocimiento constitucional del derecho, no existía un sistema integral que estableciera sanciones y obligaciones claras para los responsables del tratamiento.

Mila (2020), en su estudio sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas en el derecho ecuatoriano, sostiene que la incorporación de responsabilidad penal empresarial en el Código Orgánico Integral Penal (COIP) responde a la necesidad de proteger bienes jurídicos de alta relevancia social, entre ellos la integridad moral y la privacidad de los ciudadanos. Aunque el autor no aborda de forma directa la cobranza extrajudicial, su análisis es aplicable para esta investigación ya que la difusión indebida de información financiera puede ser considerada una conducta ilícita empresarial, especialmente si esta difusión vulnera la dignidad de los deudores. Este enfoque abre el debate sobre la posible tipificación penal de prácticas reiteradas de hostigamiento y divulgación de datos como delitos contra la inviolabilidad de la intimidad o incluso como formas de acoso.

En el contexto ecuatoriano, este derecho de los consumidores a ser protegidos contra prácticas abusivas fue objeto de análisis por parte de García Restrepo y Redrobán Barreto (2024), quienes en su trabajo sobre el rol de la Defensoría del Pueblo en la protección de los derechos del consumidor en Ecuador evidencian que las instituciones encargadas de garantizar estos derechos carecen de recursos y mecanismos eficaces para sancionar a empresas o corporaciones que incurren en prácticas contrarias a la dignidad del consumidor. De esta investigación podemos destacar que aunque existe un marco normativo avanzado, se debe tomar en cuenta que la ineficiencia institucional fomenta un ambiente de impunidad. En esa misma línea, Suing et al. (2022) advierten que la ausencia de mecanismos claros de rendición de cuentas en el país afecta también la protección efectiva de los derechos ciudadanos.

Barrera Terán (2023) argumenta que la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales presenta limitaciones estructurales en su aplicación ya que, si bien la ley

consagra principios como el consentimiento informado y la finalidad específica, aún persisten vacíos que permiten el uso indebido de datos personales con fines de hostigamiento. Sin embargo, es menester destacar el alcance del Artículo 29 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el cual establece de manera expresa los derechos de los titulares de datos crediticios. Este artículo regula aspectos como el acceso, rectificación, actualización y supresión de información crediticia, constituyendo un límite normativo frente al manejo arbitrario de datos por parte de entidades financieras y despachos de cobranza.

Echeverría Muñoz (2020) conceptualiza el honor como reputación pública, estima moral y el respeto intrínseco que cada persona merece; en este caso, implicaría que su vulneración trasciende el plano patrimonial para adentrarse en la esfera de los derechos fundamentales. Esta conceptualización refuerza la tesis de que esta práctica de cobranza extrajudicial aparentemente “comercial”, puede ocasionar daños morales de gravedad constitucional.

Coello Muñoz y Abdo León (2024) demuestran que las entidades financieras tienen una responsabilidad directa en el manejo adecuado de los datos personales de los deudores lo que permite vincular la discusión con la problemática de la privacidad en la cobranza extrajudicial, del mismo modo explica en parte la continuidad de estas prácticas abusivas. Es así que se cobra relevancia la figura del Delegado de Protección de Datos Personales con la función de garantizar que las entidades sujetas a regulación apliquen los principios de confidencialidad finalidad y sobre todo el consentimiento en el tratamiento de datos crediticios, esto pues en cada una de las entidades. La ausencia de un delegado o con insuficiente capacidad sancionadora en varias instituciones financieras

ecuatorianas refleja una debilidad en la aplicación del marco normativo, lo cual amplifica el riesgo de vulneración de derechos.

Vicuña-Pozo et al. (2024) establece un paralelismo entre la exposición no autorizada de información en entornos virtuales con el daño reputacional desde la perspectiva de los derechos digitales y la privacidad en su investigación sobre el ciberacoso en Ecuador, concluyendo que la difusión de datos en espacios digitales genera un efecto de hostigamiento al público lo que puede ser incluso más gravoso que el daño físico. Con esto se lo puede relacionar con el ámbito de la cobranza extrajudicial, donde la exposición intencional de deudas a terceros tiene un impacto psicológico y moral análogo al de las prácticas de acoso digital.

Por otro lado, el Código de Derechos del Usuario Financiero establece obligaciones específicas para las entidades financieras algunas de ellas como el deber de obtener consentimiento expreso para la difusión de información personal y la adopción de medidas de seguridad adecuadas. La Resolución SB-2021-2295 de la Superintendencia de Bancos refuerza esta situación al disponer que el tratamiento de datos crediticios se rige estrictamente por la LOPDP exigiendo a las entidades financieras mecanismos de confidencialidad, reserva y protocolos de tratamiento seguro.

Según Giler (2023), el hábeas data constituye una herramienta de gran relevancia para garantizar la protección de los datos personales pero su aplicación está muy limitada en el ámbito ecuatoriano. El daño moral ocasionado por estas conductas también puede analizarse a partir de la teoría de la responsabilidad civil extracontractual presente en el Código Civil ecuatoriano, que permite reclamar indemnización por daños causados a la

honra, pero es la falta de jurisprudencia consolidada en el Estado ecuatoriano lo que limita su efectividad.

La investigación de Maldonado Román et al. (2022) sobre las empresas fantasmas y su incidencia en la economía fiscal aporta la perspectiva complementaria de que la falta de control en el manejo de datos personales favorece abusos sistemáticos en diversos sectores económicos. A pesar de que su estudio se centra en el ámbito tributario, hace mención sobre el uso fraudulento y no autorizado de información el cual puede generar consecuencias sociales y reputacionales graves.

Con la jurisprudencia, la Corte Constitucional del Ecuador ha delimitado el alcance del hábeas data, señalando en la Sentencia 2172-21-EP/25 (2025) que este mecanismo garantiza el acceso y control del titular sobre su información personal sin que pueda utilizarse para resolver controversias patrimoniales o contractuales ajenas a la protección de datos. En el ámbito regional, la Corte Constitucional de Colombia en la Sentencia T-360/22 determinó que el reporte indebido de información crediticia constituye una vulneración sobre los derechos al hábeas data y al buen nombre, ordenando su corrección inmediata.

Por su parte, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha reiterado que la protección de datos forma parte esencial del derecho a la privacidad y exige transparencia informativa, consentimiento específico y medidas de seguridad para su tratamiento.

Manteniendo esta línea internacional, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (Reglamento 2016/679) constituye un referente global al considerar los datos financieros como especialmente sensibles y exigir bases legales claras para su tratamiento considerando sanciones rigurosas en caso de incumplimiento.

España integró este estándar mediante la Ley Orgánica 3/2018 y por medio del mismo se ha fortalecido las garantías del titular y la supervisión del Estado. Asimismo, organismos como la OCDE, la OEA y APEC promueven principios de privacidad aplicables a datos financieros tales como la proporcionalidad, seguridad y notificación. Normas sectoriales como la Directiva PSD2 sobre servicios de pago en Europa o la Ley GLBA en los Estados Unidos incorporan regulaciones adicionales para proteger la información del cliente en actividades financieras y tecnológicas.

Así mismo, Isler Soto (2022) analiza los principios de cobranza extrajudicial incorporados por la Ley N° 21.320 en Chile, que introduce criterios como proporcionalidad, veracidad, transparencia y respeto a la dignidad del consumidor. El caso Cobranza REVALCOB (Corte de Apelaciones de Santiago, 2003) constituye un precedente relevante al sancionar la divulgación indebida de deudas a terceros, destacando la importancia de equilibrar el derecho al cobro con los derechos fundamentales.

De igual forma, una investigación en México, realizada por Corona Fierro (2024), analiza el artículo 17 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la cual prohíbe expresamente el contacto con personas ajenas al deudor y responsabiliza a las instituciones financieras por las acciones de los despachos de cobranza. La autora señala que las prácticas abusivas “generan un impacto psicológico significativo en los deudores, provocando altos niveles de estrés y afectaciones a la reputación” (p. 1).

En España, recientes estudios doctrinales han vinculado la cobranza extrajudicial con el artículo 172 ter del Código Penal español (España, 2023). Este refuerza la

perspectiva al tipificar expresamente las conductas de hostigamiento sistemático, lo que permite asimilar ciertas prácticas de cobranza a formas de acoso, argumentando que las gestiones de cobro que se transforman en hostigamiento sistemático vulneran la dignidad y estabilidad emocional del deudor, lo cual justifica su criminalización.

La revisión bibliográfica nos permite evidenciar que aunque no existe abundante literatura sobre protección de datos personales y derechos del consumidor, la relación directa entre prácticas de cobranza extrajudicial y daño al honor ha sido poco explorada en Ecuador. La mayoría de los estudios nacionales se centran en aspectos normativos generales, por lo que no existe profundidad en la dimensión de cómo afecta a la moral y de forma psicológica, como tampoco en su tratamiento jurisprudencial.

De forma comparativa, se puede decir que existe un vacío en el análisis de la responsabilidad penal y civil de las empresas de cobranza, mientras que países como Chile y México han avanzado en establecer principios específicos y sanciones ejemplares, Ecuador mantiene un enfoque disperso y fragmentado.

En Ecuador, la difusión de información financiera y deudas a terceros no autorizados provoca estigmatización social y daño psicológico a las víctimas. Las denuncias que se registran en instituciones como la Defensoría del Pueblo indican la persistencia de estas prácticas, especialmente en empresas de recuperación de cartera que utilizan llamadas a familiares y conocidos como estrategia de presión. La ausencia de sentencias que sancionen ejemplarmente estas conductas contrasta con los precedentes de otros países latinoamericanos.

Este contexto hace urgente una investigación que aporte argumentos jurídicos sólidos para exigir la aplicación efectiva de la normativa existente y, eventualmente, la creación de nuevos marcos sancionatorios específicos.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo de carácter sociojurídico, orientado a comprender cómo se manifiestan las posibles vulneraciones a los derechos del usuario financiero en el marco de las prácticas de cobranza extrajudicial, especialmente aquellas relacionadas con la divulgación de información crediticia a terceros no autorizados.

Este enfoque resulta adecuado en la medida en que el objeto de estudio no se limita al análisis abstracto de normas jurídicas, sino que se centra en la interpretación de prácticas concretas, experiencias vividas y percepciones de los actores directamente involucrados en los procesos de cobranza. En consecuencia, la investigación no busca cuantificar variables ni establecer relaciones estadísticas, sino identificar formas recurrentes de actuación, tensiones entre la normativa vigente y su aplicación práctica, así como posibles afectaciones a derechos personalísimos como la privacidad, la dignidad y el buen nombre.

Desde esta perspectiva, el carácter sociojurídico del estudio permitió vincular el análisis normativo con la realidad social en la que dichas normas se aplican, evidenciando la distancia que, en determinados contextos, puede existir entre el diseño jurídico de protección de derechos y su efectiva materialización en la práctica cotidiana, particularmente en la ciudad de Ibarra.

5.2. Tipo, nivel y diseño de la investigación

De acuerdo con su finalidad, la presente investigación es de tipo aplicado, ya que aborda una problemática jurídica concreta y actual vinculada al ejercicio de la cobranza

extrajudicial, con el propósito de generar aportes que contribuyan al fortalecimiento de la protección de los derechos del usuario financiero.

En cuanto a su nivel, el estudio se ubica dentro de un enfoque descriptivo–analítico. Es descriptivo porque permite caracterizar las prácticas de cobranza extrajudicial y los mecanismos utilizados para la difusión de información crediticia; y es analítico porque examina críticamente dichas prácticas a la luz del marco constitucional, legal y reglamentario vigente, identificando inconsistencias, vacíos normativos y deficiencias en su aplicación.

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no se manipulan variables ni se interviene deliberadamente en el fenómeno analizado, sino que se estudian hechos y prácticas tal como ocurren en su contexto natural. Asimismo, se trata de un estudio de corte transversal, ya que la información fue recolectada en un único periodo temporal correspondiente al año 2025.

5.3. Métodos de investigación

Para el desarrollo del estudio se emplearon de manera complementaria los siguientes métodos:

El método analítico–jurídico, que permitió examinar de forma sistemática las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias relacionadas con la protección de datos personales, el sigilo bancario y los derechos del usuario financiero, descomponiendo el fenómeno jurídico en sus elementos esenciales y evaluando su coherencia normativa y eficacia práctica.

El método inductivo, aplicado a partir del análisis de los testimonios obtenidos mediante las entrevistas, con el fin de identificar patrones recurrentes y prácticas comunes

en los procesos de cobranza extrajudicial, a partir de los cuales fue posible formular conclusiones de carácter general.

El método deductivo, utilizado para contrastar los principios y disposiciones normativas con las prácticas empíricas reportadas por los participantes, verificando el grado de cumplimiento o incumplimiento del marco jurídico vigente en el contexto estudiado.

La combinación de estos métodos permitió un análisis integral del fenómeno desde una perspectiva normativa y empírica.

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas de recolección de información empleadas en la investigación fueron las siguientes:

Revisión documental y normativa, aplicada al estudio de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero, resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, jurisprudencia constitucional relevante y doctrina especializada.

Entrevistas semiestructuradas, dirigidas a actores directamente vinculados con las prácticas de cobranza extrajudicial, específicamente abogados externos de cobranza y un usuario del sistema financiero que ha experimentado este tipo de gestiones.

Como instrumento se utilizó una guía de entrevista semiestructurada, elaborada en función de los objetivos de la investigación, lo que permitió mantener coherencia temática y, al mismo tiempo, flexibilidad para profundizar en aspectos relevantes surgidos durante el desarrollo de las entrevistas.

5.5.Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por actores vinculados al sistema financiero y a los procesos de cobranza extrajudicial en la ciudad de Ibarra, incluyendo abogados externos que intervienen en la gestión de cobros y usuarios financieros que han sido objeto de este tipo de prácticas.

La muestra fue no probabilística e intencional, seleccionada en función de la experiencia directa y la relevancia jurídica de los participantes respecto al fenómeno investigado. En este contexto, se entrevistó a cinco abogados externos de cobranza y a tres usuarios financiero, cuyas experiencias permitieron identificar prácticas recurrentes, tensiones normativas y posibles vulneraciones a derechos personalísimos.

La selección de la muestra se sustentó en el criterio de saturación teórica, propio de los estudios cualitativos, según el cual la validez del análisis no depende de la representatividad estadística, sino de la profundidad, pertinencia y reiteración conceptual de la información obtenida. En consecuencia, el número de entrevistas realizadas resultó suficiente para cumplir con los objetivos planteados y construir un análisis jurídico–empírico coherente.

5.6. Procedimiento y análisis de la información

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en las siguientes fases:

Fase preparatoria, que comprendió la revisión bibliográfica, doctrinal y normativa, así como el diseño de la guía de entrevistas y de la matriz de análisis normativo.

Trabajo de campo, durante el cual se realizaron las entrevistas semiestructuradas a los participantes seleccionados.

Sistematización de la información, mediante la transcripción, organización y categorización temática de los testimonios obtenidos.

Análisis jurídico–empírico, consistente en la contrastación entre las prácticas reportadas en las entrevistas y las disposiciones normativas vigentes, lo que permitió identificar vulneraciones, tensiones y riesgos jurídicos.

El análisis cualitativo se desarrolló a través de un proceso de categorización temática, identificando ejes como: medios de contacto utilizados en la cobranza, difusión de información a terceros, consentimiento para el tratamiento de datos personales, afectación a la privacidad y a la dignidad humana, y cumplimiento de protocolos institucionales.

Tabla 1.
Matriz de operacionalización de categorías

Categoría	Subcategoría	Indicador	Técnica
Cobranza extrajudicial	Medios de contacto	Tipo y frecuencia de comunicaciones	Entrevista
Protección de datos	Consentimiento	Existencia de autorización expresa	Entrevista / análisis normativo
Privacidad	Contacto con terceros	Difusión de datos a referencias	Entrevista
Dignidad humana	Trato recibido	Percepción de presión o afectación	Entrevista
Confidencialidad	Manejo de información	Aplicación de protocolos	Entrevista

Tabla 2.
Caracterización de participantes

Código	Rol	Tipo de institución	Experiencia
E1	Abogado de cobranza	Institución financiera	+5 años
E2	Abogado de cobranza	Institución financiera	+5 años
E3	Abogado de cobranza	Institución financiera	+5 años
E4	Abogado de cobranza	Institución financiera	+5 años
E5	Abogado de cobranza	Institución financiera	+5 años
E6	Usuario financiero	Persona natural	Usuario del sistema
E7	Usuario financiero	Persona natural	Usuario del sistema
E8	Usuario financiero	Persona natural	Usuario del sistema

5.7. Consideraciones éticas

La investigación se realizó respetando los principios éticos aplicables a los estudios sociojurídicos. Se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, el consentimiento informado y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Asimismo, se evitó la identificación directa de los entrevistados y de las instituciones a las que se encuentran vinculados, con el fin de proteger su integridad personal y profesional.

6. RESULTADOS

El presente capítulo expone de manera sistemática y analítica los resultados obtenidos a partir del estudio empírico y normativo desarrollado en la investigación, específicamente mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a abogados vinculados a procesos de cobranza extrajudicial y a un usuario del sistema financiero, así como a partir del análisis jurídico del marco normativo vigente.

Los resultados permiten identificar no solo prácticas concretas de cobranza, sino también patrones estructurales de actuación institucional, tensiones normativas y brechas entre el diseño jurídico de protección de derechos y su aplicación real. En este sentido, el capítulo no se limita a describir conductas, sino que construye una lectura jurídico–empírica que evidencia la existencia de dinámicas sistemáticas que pueden configurar vulneraciones a los derechos personalísimos del usuario financiero.

Los resultados se organizan de manera sistemática, diferenciando el análisis de casos, el análisis de entrevistas, la sistematización normativa–empírica, el cumplimiento de los objetivos de investigación, la respuesta a la pregunta de investigación, así como las limitaciones y el alcance del estudio, con el fin de garantizar claridad metodológica, coherencia interna y rigor académico.

El presente marco normativo analiza las principales disposiciones legales aplicables a la protección de datos personales y a las prácticas de cobranza extrajudicial en el Ecuador esto con el objetivo de establecer el sustento jurídico que rige la actuación de las entidades financieras, gestores externos de cobranza y demás responsables del tratamiento de datos crediticios. Se identifican normas relevantes, se desarrollan los principios jurídicos que orientan su interpretación y aplicación, así como el régimen de

responsabilidades y sanciones derivadas de su incumplimiento (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

En este sentido, la Tabla 1 presenta de manera sistematizada las principales fuentes normativas que conforman el marco jurídico aplicable al objeto de estudio, permitiendo visualizar de forma estructurada los instrumentos constitucionales, legales y administrativos que regulan tanto la protección de datos personales como las actividades de cobranza en el sistema financiero ecuatoriano (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022; Superintendencia de Bancos del Ecuador, s. f.).

Tabla 3.
Marco normativo aplicable

Norma	Contenido relevante
Constitución de la República del Ecuador	Derechos a la privacidad, protección de datos personales, honor y dignidad humana
Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	Principios de licitud, consentimiento, finalidad, proporcionalidad y confidencialidad
Código Orgánico Monetario y Financiero	Sigilo bancario y reserva de información financiera
Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero	Trato digno, prohibición de prácticas abusivas
Resoluciones de la Superintendencia de Bancos	Regulación de gestión de cartera y cobranza

Estas normas constituyen el núcleo del sistema jurídico que regula el tratamiento de datos personales en el ámbito financiero y delimitan los márgenes legales dentro de los cuales deben desarrollarse las actividades de cobranza extrajudicial. Su interpretación debe realizarse de forma sistemática y conforme a los principios constitucionales, en particular al principio de dignidad humana, que actúa como eje transversal de todo el ordenamiento jurídico (Barrera-Terán et al., 2025; Bermeo-Pérez et al., 2024).

El análisis de casos se desarrolló a partir de la contrastación directa entre el marco normativo vigente en materia de protección de datos personales, derechos del usuario financiero y sigilo bancario, y las prácticas reales de cobranza extrajudicial descritas por los abogados entrevistados y por el usuario financiero. Se identificó que, si bien las instituciones financieras disponen formalmente de protocolos internos para el manejo de información personal y financiera, en la práctica se producen situaciones en las que datos crediticios sensibles son difundidos a terceros, tales como referencias personales, familiares o personas del entorno social del usuario, sin que exista evidencia clara de un consentimiento libre, específico, informado e inequívoco, conforme lo exige la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Esta situación evidencia que los mecanismos de control interno no garantizan de forma efectiva la observancia de los principios de licitud y consentimiento, generándose una disociación entre la existencia formal de normas y su cumplimiento material.

De igual manera, se evidencia que el contacto con terceros no responde siempre a criterios estrictos de legalidad o necesidad, sino que se utiliza como un mecanismo indirecto de presión social para lograr el pago de obligaciones, lo cual genera un conflicto

directo con los principios de finalidad, proporcionalidad y minimización de datos en el tratamiento de información personal.

Desde la perspectiva jurídica, este tipo de prácticas no responde a la finalidad legítima del tratamiento de datos, transformando un instrumento de gestión administrativa en una herramienta de coerción, lo que no solo contraviene la normativa de protección de datos, sino que altera el equilibrio constitucional entre el derecho de crédito de las entidades financieras y los derechos fundamentales del usuario.

Gracias a esto se permitió identificar una brecha estructural entre el marco normativo de protección de datos y su aplicación práctica en los procesos de cobranza extrajudicial, evidenciando que el problema no es únicamente normativo, sino institucional en parte interno y operativo.

El análisis cualitativo de las entrevistas permitió identificar categorías recurrentes que reflejan patrones comunes tanto en las prácticas de cobranza extrajudicial como en la percepción del usuario financiero, configurando así un campo de tensión entre el discurso institucional y la experiencia vivida.

Tabla 4.
Matriz de categorización de entrevistas

Categoría	Descripción	Fuente
Medios de contacto	Uso de llamadas telefónicas, mensajes de texto, WhatsApp y correos electrónicos para gestiones de cobro	Abogado s y usuario

Contacto con terceros	Comunicación con referencias personales y terceros	Abogado s y usuario
Manejo de información	Solicitud y uso de datos personales y financieros	Abogados
Protocolos internos	Existencia de lineamientos institucionales	Abogados
Percepción de vulneración	Sensación de afectación a la privacidad y dignidad	Usuario
Finalidad del tratamiento	Uso de datos como mecanismo de presión	Usuario

Nota: Las entrevistas completas se podrán observar en el apartado de anexos

Los abogados entrevistados señalaron que las instituciones financieras cuentan con protocolos internos para el manejo de la información del cliente y lineamientos sobre la gestión de cartera. No obstante, reconocieron que, dentro de la dinámica operativa de la cobranza, se contacta de manera sistemática a personas registradas como referencias, utilizando diversos medios de comunicación, con el objetivo de localizar al deudor o generar presión indirecta para el cumplimiento de la obligación.

Por su parte, el usuario financiero manifestó que las comunicaciones no se limitaron exclusivamente a su persona, sino que se extendieron a terceros ajenos a la relación contractual, lo que generó una percepción de afectación directa a su privacidad, a su dignidad y a su esfera personal y familiar, así como una sensación de presión indebida y exposición social.

a) Contradicciones entre discurso institucional y práctica

Del análisis comparado de los discursos emerge una contradicción estructural entre la narrativa institucional y la experiencia del usuario financiero.

Por un lado, los abogados describen la existencia de protocolos, lineamientos internos y supuestos criterios de legalidad que regulan la gestión de cobranza. Desde esta perspectiva, la actuación institucional se presenta como formalmente ordenada, normativamente encuadrada y jurídicamente justificada.

Por otro lado, el relato del usuario financiero evidencia una experiencia material completamente distinta, caracterizada por la exposición de información personal, el contacto reiterado con terceros y la utilización de datos como mecanismo de presión social.

Esta asimetría narrativa revela que la legalidad institucional es predominantemente formal, mientras que la legalidad material resulta deficitaria. En términos jurídicos, esto permite identificar una disociación entre el plano normativo–discursivo y el plano operativo–real, lo que configura una forma de incumplimiento estructural del deber de protección de derechos fundamentales.

b) Gradación de vulneraciones

Del análisis empírico y normativo es posible construir una tipología jurídica de vulneraciones, que permite clasificar las prácticas identificadas según su gravedad e impacto sobre los derechos personalísimos del usuario financiero:

Vulneraciones leves: Incluyen prácticas como contactos reiterados al titular de la obligación mediante múltiples canales de comunicación, sin difusión a terceros, que

pueden afectar la tranquilidad y la privacidad, pero sin exposición de datos a personas ajenas a la relación jurídica.

Vulneraciones moderadas: Comprenden el contacto con referencias personales sin difusión directa de información financiera específica, pero con revelación implícita de la existencia de una obligación, lo que ya genera afectación a la privacidad, reputación y esfera social del usuario.

Vulneraciones graves: Se configuran cuando existe difusión explícita de información crediticia a terceros, uso de datos personales como mecanismo de presión social, afectación a la dignidad humana, exposición pública del conflicto financiero y ruptura del sigilo bancario, lo que constituye una afectación directa a derechos constitucionales fundamentales.

Esta gradación permite evidenciar que no todas las prácticas de cobranza generan el mismo nivel de afectación jurídica, pero sí configuran un continuum de riesgo que puede escalar progresivamente hacia vulneraciones graves de derechos fundamentales.

6.1. Sistematización de Resultados

A partir del análisis conjunto de entrevistas y normativa, se construyó la siguiente matriz de sistematización normativa–empírica:

Tabla 5.
Matriz de sistematización normativa–empírica

Práctica identificada	Norma aplicable	Resultado
Contacto con terceros sin autorización expresa	Art. 8 LOPDP	Posible vulneración

Uso de datos para fines distintos al cobro directo	Art. 10 LOPDP	Incumplimiento del principio de finalidad
Difusión de información crediticia	Arts. 352 y 353 COMF	Vulneración del sigilo bancario
Métodos de cobranza que afectan la dignidad	Art. 14.6 Código de Derechos	Vulneración de derechos del usuario
Tratamiento de datos sin base legal clara	Resoluciones SB	Riesgo jurídico institucional

Esta sistematización evidencia que varias de las prácticas reportadas no solo presentan irregularidades aisladas, sino que se encuentran en tensión estructural con el marco jurídico vigente, configurando escenarios de riesgo jurídico, institucional y constitucional.

6.2. Logro de los Objetivos de Investigación

El objetivo general de analizar la vulneración de los derechos personalísimos del usuario financiero en la cobranza extrajudicial se cumplió, al identificarse prácticas que afectan la privacidad, el honor y la dignidad del usuario, particularmente a través del contacto con terceros y la difusión de información crediticia.

En cuanto a los objetivos específicos, se logró:

- Identificar de manera sistemática las normas aplicables en materia de protección de datos personales, sigilo bancario y derechos del usuario financiero.
- Analizar empíricamente las prácticas reales de cobranza extrajudicial a partir de entrevistas cualitativas.

- Contrastar el marco normativo con la realidad evidenciando el contraste entre el profesional y el usuario.
- Construir un análisis jurídico–empírico integrador que permite comprender la cobranza extrajudicial como un fenómeno multidimensional, no solo económico, sino también jurídico, social y constitucional.

6.3. Respuesta a la Pregunta de Investigación

Con base en los resultados obtenidos se determina que las prácticas de cobranza extrajudicial tal como se desarrollan en los casos analizados sí pueden constituir una vulneración de los derechos personalísimos del usuario financiero viéndose como principales el derecho a la privacidad a la protección de datos personales y a la dignidad humana, cuando se produce la difusión de información crediticia a terceros sin consentimiento expreso cuando se utilizan los datos para fines distintos a los autorizados o cuando se transforman los mecanismos de cobro en instrumentos de hostigamiento.

Es así que la investigación confirma ,en ausencia de controles jurídicos efectivos, la cobranza extrajudicial puede convertirse en un espacio estructural de riesgo para la tutela de derechos fundamentales.

6.4. Limitaciones y Alcance del Estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el número reducido de entrevistas realizadas lo cual impide que se generalice los resultados a todo el sistema financiero nacional. Asimismo, el acceso limitado a información institucional interna restringió el análisis detallado de los protocolos formales de cobranza y de los mecanismos internos de control y supervisión.

No obstante, estas limitaciones no afectan la validez jurídica del análisis debido a que el estudio se orienta a la identificación de patrones continuos y tensiones normativas, más que a la generalización estadística.

El alcance de la investigación se circunscribe al contexto de la ciudad de Ibarra y a los casos analizados, permitiendo ofrecer un diagnóstico jurídico que resulta útil como base para futuras investigaciones, reformas normativas, fortalecimiento institucional y diseño de políticas públicas orientadas a la protección de datos personales y a la tutela efectiva de los derechos del usuario financiero.

7. DISCUSION

Los resultados evidencian una tensión estructural entre el marco jurídico de protección de datos personales y las prácticas reales de cobranza extrajudicial lo que pone de manifiesto la existencia de vulneraciones sistemáticas a los derechos personalísimos del usuario financiero.

En primer lugar, los resultados confirman que, si bien las instituciones financieras cuentan con protocolos internos para el manejo de información personal, dichos mecanismos no garantizan plenamente el respeto efectivo de los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. En particular el principio de consentimiento, entendido como libre, específico e informado, se ve debilitado en la práctica ya que el contacto con terceros tales como referencias personales no siempre se encuentran respaldado por una autorización expresa y verificable del titular de los datos, esto parte de que inclusive los abogados externos de cada institución manifiestan que la normativa al ser relativamente “nueva” no delimita explícitamente hasta donde se debe llegar. Se advierte que el consentimiento genérico o tácito resulta insuficiente para legitimar la comunicación de datos personales en contextos sensibles como el financiero donde rige un estándar reforzado de protección, en atención al principio de autodeterminación informativa y al carácter especialmente sensible de la información económica del titular.

Asimismo, los resultados ponen en evidencia una afectación directa al principio de finalidad al identificar el uso de datos personales para fines distintos a aquellos para los cuales fueron originalmente recopilados, si bien es cierto los datos del usuario son obtenidos con la finalidad de gestionar una relación crediticia pero su utilización como mecanismo de presión mediante el contacto con terceros no sigue dicha finalidad y

transforma el tratamiento de datos en una herramienta de coerción. De este modo se contraviene la normativa de protección de datos como también desvirtúa el equilibrio entre el derecho de crédito de la entidad financiera y los derechos fundamentales del usuario, configurando un uso abusivo de la información personal como instrumento de presión social.

Desde la perspectiva del sigilo bancario y la reserva de la información financiera, los resultados evidencian una contradicción entre el mandato legal de confidencialidad y las prácticas de difusión de información crediticia a personas ajenas al crédito. La comunicación de datos financieros a terceros sin acreditar un interés legítimo o una autorización expresa implica una vulneración al deber de reserva consagrado en el Código Orgánico Monetario y Financiero. Se evidencia entonces a manera de refuerzo la problemática de la presente investigación, cuando se ejecuta sin controles estrictos, puede convertirse en un espacio de riesgo jurídico elevado para la protección de la intimidad el honor y la vida privada del usuario financiero, transformando una gestión administrativa en un potencial escenario de violación de derechos fundamentales.

Por otro lado, la percepción del usuario financiero entrevistado revela una dimensión subjetiva que complementa el análisis jurídico. La sensación de afectación a la privacidad y a la dignidad humana pone de manifiesto que las prácticas de cobranza no solo generan consecuencias legales, sino también impactos psicológicos, emocionales y sociales, los cuales deben ser considerados de una manera integral de derechos humanos. Quizá parte de un desconocimiento general de estas situaciones los cuales fuera de la perspectiva jurídica se desconoce la solución, en este sentido, la cobranza extrajudicial no puede ser analizada únicamente como un mecanismo económico, sino como una actividad que incide directamente en la esfera personal y familiar del individuo, activando

la protección constitucional de la dignidad humana como valor y principio estructural del ordenamiento jurídico ecuatoriano.

La discusión también permite advertir que existe una brecha entre la normativa vigente y su aplicación efectivas siendo que el ordenamiento jurídico ecuatoriano ha avanzado de manera significativa en la incorporación de estándares de protección de datos personales, los resultados sugieren que dichos estándares no siempre se traducen en prácticas institucionales plenamente alineadas con el marco legal. Esta brecha puede explicarse, en parte, por la cuestión de prescindir de externos al momento de necesitar de los procesos de cobranza a abogados, gestores externos o agentes de cobro, lo cual dificulta el control efectivo por parte de las entidades financieras y genera zonas grises en la atribución de responsabilidad por el tratamiento indebido de datos personales, tomando en cuenta los protocolos internos de cada institución.

En este contexto, los resultados respaldan la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión, capacitación y control interno en las instituciones financieras como exigir una mayor corresponsabilidad jurídica entre las entidades y los gestores externos de cobranza. La discusión genera peso referente a que la protección de los derechos personalísimos del usuario financiero no puede quedar subordinada a la eficiencia del cobro, sino que debe constituir un eje transversal de toda política de gestión de cartera conforme al principio de primacía de los derechos humanos en el ejercicio de actividades económicas.

La interpretación de los resultados debe ser complementada con los criterios desarrollados por la Corte Constitucional del Ecuador en materia de protección de datos personales, privacidad y dignidad humana. La Corte ha sostenido de manera reiterada que

el tratamiento de datos personales debe interpretarse conforme al principio pro persona y en base al bloque constitucional lo que implica que toda actuación relacionada con información personal debe orientarse a maximizar la protección del titular y minimizar los riesgos de afectación a sus derechos.

En su jurisprudencia, la Corte Constitucional ha señalado que el derecho a la protección de datos personales no se limita al acceso de información, sino que comprende el control efectivo del titular sobre el uso y divulgación de sus datos, esto se vincula directamente con el derecho a la autodeterminación informativa. Asimismo, ha enfatizado que la dignidad humana constituye el fundamento de todos los derechos, por lo que cualquier tratamiento de datos que exponga al titular a humillación o presión social indebida puede ser considerado una vulneración directa al contenido esencial de este derecho existiendo alternativas para evitar este suceso y a su vez repara el mismo.

Desde esta perspectiva, las prácticas de cobranza extrajudicial que implican la difusión de información crediticia a terceros no autorizados pueden ser interpretadas como una transgresión al estándar constitucional de protección reforzada de la intimidad y la privacidad puesto que, convierten información sensible en un instrumento de presión social, contraviniendo el deber del estado o de las instituciones regulatorias garantizar un trato digno a las personas en el marco de relaciones económicas.

Los resultados permiten identificar un escenario de posible configuración de diversas formas de responsabilidad jurídica derivadas de la difusión indebida de información crediticia. Hay que tomar en cuenta la perspectiva de la responsabilidad civil, dichas conductas pueden generar la obligación de reparar el daño moral ocasionado al usuario financiero, conforme a las reglas de la responsabilidad civil extracontractual

previstas en el Código Civil ecuatoriano. La afectación al honor, a la reputación y a la tranquilidad personal constituye un daño extrapatrimonial susceptible de indemnización, especialmente cuando se demuestra la existencia de una conducta antijurídica, un daño cierto y un nexo causal.

Partiendo desde otro ámbito tomando en cuenta la responsabilidad administrativa, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales prevé un régimen sancionatorio para los responsables y encargados del tratamiento de datos que incumplan los principios y obligaciones establecidos por esta ley. Tanto las entidades financieras como las empresas o gestores externos de cobranza pueden ser sujetos de sanciones administrativas por el uso indebido de datos personales, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse.

Desde una perspectiva constitucional, la difusión de información crediticia a terceros no autorizados puede configurar una vulneración directa de derechos constitucionales, como la intimidad, la honra, la protección de datos personales y la dignidad humana, lo que habilita la interposición de acciones constitucionales, como la acción de protección o el hábeas data, con el fin de cesar la conducta lesiva y reparar integralmente los derechos afectados.

Los resultados permiten sostener la existencia de una posible responsabilidad solidaria entre las entidades financieras y los gestores externos de cobranza en virtud ser servicios externos no exonera a la entidad principal de su deber de garantizar el tratamiento lícito de los datos personales. Este criterio se alinea con los principios de corresponsabilidad y debida diligencia, conforme a los cuales las instituciones financieras deben ejercer un control efectivo sobre los terceros que actúan en su nombre evitando

trasladar indebidamente la carga de la responsabilidad al usuario financiero, una vez más tomándose en cuenta los protocolos internos de cada institución.

La discusión de resultados también debe ser contextualizada a la luz de los estándares internacionales en materia de protección de datos personales y privacidad financiera. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha establecido principios para el tratamiento de datos, entre ellos la limitación de finalidad, la calidad de los datos, la seguridad y la responsabilidad del delegado para el tratamiento, los cuales constituyen referentes para la interpretación para el marco normativo nacional.

De igual forma, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (Reglamento 2016/679) representa un estándar comparado importante, al imponer obligaciones estrictas en materia de consentimiento, minimización de datos, transparencia y responsabilidad proactiva (accountability). Bajo este modelo, la divulgación de información financiera a terceros sin base legal o consentimiento genera las sanciones correspondientes, lo que evidencia un enfoque disuasivo que contrasta con la debilidad sancionatoria observada en el contexto ecuatoriano.

Asimismo, los Principios Iberoamericanos de Protección de Datos Personales refuerzan la idea de que los datos financieros deben ser objeto de una protección reforzada tomando en cuenta el potencial impacto sobre la vida privada, la reputación y la estabilidad personal de aquellos que netamente son usuarios de un servicio. Estos estándares internacionales permiten afirmar que las prácticas identificadas en los resultados no solo son problemáticas desde el punto de vista del derecho interno, sino que también se apartan de las mejores prácticas internacionales en materia de protección de datos.

Finalmente, la interpretación integral de los resultados permite sostener que la cobranza extrajudicial, tal como se evidencia en los casos analizados, revela un conflicto estructural entre el ejercicio del derecho de crédito o cobro y la tutela efectiva de los derechos fundamentales. Este conflicto exige un replanteamiento profundo de las prácticas institucionales, orientado a garantizar que la recuperación de obligaciones financieras se realice dentro de los límites constitucionales, legales y más allá de los convencionales, creando dentro de cada protocolo interno de la institución una manera de recuperar cartera, respetando de manera plena la privacidad, la protección de datos personales, el honor y la dignidad humana del usuario financiero.

8. CONCLUSIONES

Se determinó que el proceso de cobranza extrajudicial desarrollado por las instituciones financieras presenta procedimientos a seguir, sin embargo, en la práctica existen diferencias relevantes entre los lineamientos institucionales y su aplicación efectiva, especialmente en lo relativo al manejo de la información personal del usuario financiero y de sus referencias.

Las entrevistas evidenciaron que los medios de comunicación utilizados durante la gestión de cobranza (llamadas telefónicas, mensajes SMS y aplicaciones de mensajería) no siempre se aplican con criterios claros de proporcionalidad lo que genera a ojos del usuario percepciones de presión indebida y posibles afectaciones al derecho a la dignidad del usuario financiero.

Se constató de igual forma que, dentro del proceso de cobranza, se solicita información personal tanto al deudor como a terceros registrados como referencias a pesar de que inclusive se manifestó que no eran necesarios, lo cual plantea riesgos jurídicos relevantes en materia de protección de datos personales, especialmente cuando no se evidencia un consentimiento informado y expreso por parte de dichas personas.

A partir del análisis de las entrevistas, se identificó que los protocolos internos de manejo y resguardo de información existen a nivel formal, no obstante, su conocimiento y aplicación por parte del personal operativo de cobranza no siempre es uniforme, lo que incrementa el riesgo de vulneración de derechos fundamentales vinculados a la confidencialidad y al tratamiento legítimo de datos esto debido a la mala capacitación respecto a la normativa vigente.

Desde la perspectiva de los usuarios financieros, se evidenció una percepción de vulneración de la privacidad cuando la institución contacta a terceros o utiliza múltiples canales de comunicación de manera reiterada, lo que revela la necesidad de fortalecer los criterios de actuación bajo los principios de legalidad y proporcionalidad en la cobranza extrajudicial, solicitando que, de igual forma, se busque una información adecuada sobre el porqué de los cobros a los diferentes usuarios.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda que las instituciones financieras revisen y actualicen sus protocolos internos de cobranza extrajudicial, incorporando a las mismas disposiciones relacionadas con la protección de datos personales en relación con terceras personas y los límites legales del contacto con usuarios financieros y referencias como también posibles sanciones.

Se sugiere implementar programas obligatorios de capacitación jurídica para el personal de cobranza orientados al conocimiento práctico de los derechos del usuario financiero siendo de igual forma importante el estudio de las diferentes resoluciones por parte de la Superintendencia de Bancos, la normativa de protección de datos personales y los principios de proporcionalidad, confidencialidad y demás encontrados en la normativa vigente.

Se recomienda establecer mecanismos de verificación respecto al consentimiento informado para el uso de datos personales de referencias, a fin de reducir riesgos legales y garantizar el cumplimiento del principio de finalidad en el tratamiento de datos.

Se aconseja que las instituciones adopten sistemas de supervisión y auditoría interna sobre las prácticas de cobranza extrajudicial, con el fin de detectar y corregir posibles desviaciones entre los protocolos formales y la práctica operativa, evitando de esta manera posibles afectaciones la reputación de cada entidad.

Se recomienda fortalecer los canales institucionales de queja y reclamo para usuarios financieros, permitiendo una respuesta eficaz y motivada frente a eventuales vulneraciones de derechos, así como la implementación de medidas correctivas y de reparación a los usuarios afectados.

REFERENCIAS

- Agencia Española de Protección de Datos. (s. f.). *Guías y criterios sobre tratamiento de datos personales*. AEPD.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial Suplemento No. 332.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*. Registro Oficial Suplemento No. 459.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). *Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*. Registro Oficial.
- Barrera Terán, C. F. (2023). Los derechos constitucionales del deudor y la ley de protección de datos personales en Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio UNIANDES. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16941>
- Belmont Report. (1979). *Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. U.S. Department of Health, Education, and Welfare.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Bunge, M. (2004). *La investigación científica: Su estrategia y su filosofía*. Siglo XXI Editores.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Coello Muñoz, E. F. A., & Abdo León, L. B. (2024). Responsabilidad bancaria: manejo de datos personales y la violación a la privacidad del deudor [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio UDA. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15417>
- Fix-Zamudio, H. (2008). *Metodología, docencia e investigación jurídicas*. Editorial Porrúa.
- Giler, P. (2023). La garantía jurisdiccional del hábeas data y sus implicaciones en Ecuador: Una aproximación al tratamiento normativo y jurisprudencial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 5065–5079. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6534
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Isler, E. (2022). Principios de cobranza extrajudicial. *GPS Revista Jurídica*. Universidad de Valparaíso.

https://www.academia.edu/download/109929954/2022_GPS_principios_cobranza.pdf

- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Maldonado Román, M. B., Cabrera González, V. C., Guamo Armijos, I. S., & Armijos Tandazo, L. A. (2022). Las empresas fantasmas y su incidencia en la economía fiscal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6975-6989. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3932.
- Mila, F. (2020). La responsabilidad penal de las personas jurídicas en el derecho ecuatoriano. *Ius et Praxis*, 26(1), 149–170. <https://doi.org/10.4067/S071800122020000100149>
- Muñoz, Darío Echeverría. (2020). El derecho al honor, la honra y buena reputación: antecedentes y regulación constitucional en el Ecuador. *Ius Humani. Revista de Derecho*, 9(1), 209-230. <https://doi.org/10.31207/ih.v9i1.228>
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo. (2016). *Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)*. Diario Oficial de la Unión Europea.
- Rodríguez, J., & Troncoso, C. (2019). *Protección de datos personales y derechos fundamentales*. Tirant lo Blanch.
- Solove, D. J. (2021). *Understanding privacy*. Harvard University Press.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (s. f.). *Código de derechos del usuario del sistema financiero*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/>

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (s. f.). *Normativa de protección al usuario financiero*. Superintendencia de Bancos.

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (s. f.). *Resoluciones y circulares sobre gestión de cobranza y tratamiento de información*. Superintendencia de Bancos.

Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (5.^a ed.). Limusa.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2016). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Ediciones Paidós.

10. ANEXOS

Entrevistado	Pregunta 1	Respuesta
<p>Ab. Esteban Andrade, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas</p>	<p>¿Podría describir de manera general cómo se desarrolla el proceso de cobranza extrajudicial en su institución, desde el inicio de la gestión hasta su cierre?</p>	<p>A ver vamos partiendo desde el punto que nosotros tenemos que analizar también al cartera extrajudicial y judicial, la extrajudicial se encarga internamente la cooperativa de hacer el cobro, nosotros dentro de la cooperativa tenemos conocimiento de lo que es la mora temprana, la mora menor, la mora mayor, como la van diciendo, que significa, a mayor deuda por ejemplo debe 5 meses 6 meses, la mora ya es muy extensa entonces ahí la mora menor que es solamente un mes dos meses, cuando es un mes, cuando se ha pasado un mes hasta dos meses, que es lo que realizan, llamadas telefónicas por favor etc, cuando ya pasan 2 meses hacen visitas in sitio que se llaman los gestores de cobranza, nosotros manejamos gestores de cobranza, los gestores de cobranza que es lo que realizan, ellos realizan una visita in situ al domicilio de la persona y trata de dialogar directamente con la persona, lo tiene que hacer mediante un check list de las visitas que se van realizando, pongamos un ejemplo, debe Esteban Andrade, entonces a esteban Andrade lo visitaron en la oficina 210 el 26 de diciembre a las 3 de la tarde, toma</p>

	<p>la foto, no directamente del usuario, nosotros tratamos de manejar esa situación a diferencia de otras cooperativas pero tomamos la foto de lugar y mandamos la ubicación en tiempo real si el usuario no da esa situación no ha hablado, directamente eso pasa a judicial, a nosotros nos entregan ya la carpeta procesal del señor para los cobros, la carpeta que usted realiza el préstamo no es la misma carpeta que nos entregan a nosotros, porque? Porque a nosotros nos dan cierta información que solo podemos manejarla directamente domicilio, copias de cedula, ubicación, pagare, tabla de amortización todo eso, que esa información nos la entregan a nosotros de ahí por ejemplo hay cierta información que usted la conoce que para sacar un préstamo le piden referencias personales, eso no manejamos, eso queda dentro de la cooperativa y lo maneja únicamente la persona que ha emitido el crédito y el asesor, la información una vez viene donde mi yo la reviso, con toda la información casi toda la carpeta pasa totalmente al juzgado y ahí se vuelve publica se podría decir entonces yo ya pierdo el contacto directamente, de ahí lo que se maneja directamente con el usuario es cuando contesta o a veces el usuario verifica que le han demandado, se</p>
--	---

		trata de complicar conmigo y ahí tratamos de conversar pero de ahí directamente toda la información la maneja la cooperativa.
Ab. Jean Carlos Bolaños, abogado externo de Banco Pichincha	¿Podría describir de manera general cómo se desarrolla el proceso de cobranza extrajudicial en su institución, desde el inicio de la gestión hasta su cierre?	Básicamente, Banco Pichincha es una entidad extremadamente grande, ¿no? Dentro de la provincia como tal, nosotros somos en total 8 procuradores, entonces, en razón de esto también pues existe la entrega de cartera, determinándose pues cuáles son los segmentos en los cuales se mantiene mayor fuerte por cada uno de los procuradores. Entonces, Banco Pichincha, como tal previo a que nosotros podamos participar como entes de cobranza, Banco lo hace en forma previa, a través de su propio departamento o a través de sus asesores de crédito que son ellos pues quienes proceden a realizar un tipo previo a la entrega de documentos, entonces esto es el primer paso, cuando a nosotros nos entregan la notificación, nosotros manejamos una herramienta interna en la cual nosotros tenemos cargados todos y cada uno de los datos que ha sido proporcionado por cada cliente, como por ejemplo, este en un cliente el cual entrega sus datos de forma oportuna al banco....Pero

		<p>básicamente es una carta de autorización, en donde se entregan todos y cada uno de esos datos. Es ahí donde se procede a realizar la indicación, de dónde vas a ser ubicado y demás. Entonces este es el primer paso, nosotros al entregar la documentación, tratamos de hacer un previo acercamiento con los clientes, se les hace llamados telefónicos o se les hace alguna visita o citas aquí en el despacho, a efectos de ver si se llega a un acuerdo previo al trámite judicial, esa es básicamente lo que se realiza en el primer paso.</p>
<p>Dra. Consuelo Pantoja, abogada externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Limitada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega y también la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Limitada.</p>	<p>¿Podría describir de manera general cómo se desarrolla el proceso de cobranza extrajudicial en su institución, desde el inicio de la gestión hasta su cierre?</p>	<p>Ya, mire, nosotros como abogados externos de las instituciones financieras que anteriormente le había referido, a nosotros únicamente nos remiten la documentación en copias, de los socios a ser demandados. En ese caso viene lo primero la solicitud de crédito, las copias de las cédulas, las direcciones domiciliarias de los ciudadanos, porque lógicamente cuando a nosotros nos envían estos documentos ya son para un inicio de un proceso judicial. Entonces nosotros lo que hacemos es recopilar todos esos datos y proceder a iniciar el proceso judicial en contra de los demandados. Adicional a eso sobre el tema de la protección de datos, nosotros por ética profesional no podemos difundir ni indicar qué personas están</p>

		<p>demandadas o qué personas no están demandadas si tienen juicios, no tienen juicios. Porque además de que por ética no podemos hacerlo eso, pero si bien es cierto hoy en día, nosotros podemos acudir al sistema Satje y podemos verificar si es que usted está demandado o no demandado y en ese sentido no creo que haya tanta protección de datos de las personas a hacer demandadas.</p> <p>Si me permite, quisiera aclararle en ese tema que estamos terminando. Es el hecho de que, si bien es cierto, hay muchas personas que se molestan por el tema del hostigamiento que hacen sobre el cobro de deudas. Nosotros no hacemos esa situación porque nosotros únicamente nos limitamos al hecho de iniciar un proceso judicial. Esa no es competencia nuestra, porque nosotros no somos cobradores, somos abogados y en ese sentido desconozco si es que los oficiales de crédito hacen un seguimiento, en eso sí, no podría yo darle mayores detalles, porque lógicamente esa no es mía.</p>
<p>Ab. Rolando Guaranguay, abogado externo de la Cooperativa</p>	<p>¿Podría describir de manera general cómo se desarrolla el proceso de</p>	<p>Verá, a los abogados externos, a nosotros nos entregan un listado de los nombres de todas las personas, los socios que han entrado en mora. Y nos</p>

<p>CACMU, Cooperativa de Ahorro y Crédito Rural Sierra Norte y Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.</p>	<p>cobranza extrajudicial en su institución, desde el inicio de la gestión hasta su cierre?</p>	<p>entregan con carpetas, a sí mismo, las carpetas, lo que contiene es el título ejecutivo en sí, las direcciones y demás documentos, habilitantes, que puede ser en este caso una certificación en la cual conste desde cuándo está debiendo los valores que está adeudando, la tabla de amortización, eso también esa parte en la cual se indica cuántas cuotas están canceladas y cuántas es lo que está debiendo. Esto es para que se pueda verificar más bien el tema del plazo vencido, de qué cuota se le da por plazo vencido, para que en el momento de la liquidación se pueda sumar los valores por mora, por el interés de mora que se va generando. Estos documentos de ninguna manera ayudan a verificar si al futuro o no rompido la obligación. El pagaré la orden es el título ejecutivo, ese título ejecutivo, como usted sabe, no depende del algún otro documento para poder ejecutarse, hay muchos abogados ahora que como excepciones a veces plantean justamente eso, a veces la tabla de amortización y no contiene toda la información adecuada o las certificaciones o los demás documentos no contienen la firma de los socios a quienes se les demanda, pero no, ese solamente son documentos informativos. En base en base a todo a documentación, iniciamos los procesos, se plantea la</p>
--	---	---

		<p>demanda y con la demanda igual se pueden plantear también todo lo que son providencias preventivas si existe alguna escritura de limitación al dominio, como la hipoteca abierta. En cuanto a bienes inmuebles. Hay prenda industrial cuando son bienes muebles. Ahora, ahora ya las hipotecas abiertas también la constituyen títulos de ejecución directamente y ya se puede ordenar directamente a la ejecución forzosa y ya no tiene que seguir el juicio ejecutivo, pero tienen que tener ciertos requisitos, tienen que tener ciertos requisitos, esos títulos para poder ejecutarlas directamente. Por ahí, luego ya viene la fase de las citaciones, en caso del ejecutivo normal, todo lo que sea el proceso hasta llegar a la sentencia y donde se pide que se sienta una razón de no pago. Es necesario que se sienten ciertas razones pues si no se sientan las razones, no se puede continuar con el proceso.</p>
<p>Ab. Francis Franco, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda</p>	<p>¿Podría describir de manera general cómo se desarrolla el proceso de cobranza extrajudicial en su institución, desde el inicio</p>	<p>Claro de acuerdo con la normativa se puede observar 3 tipos de cobranza, en primer lugar, la cobranza preventiva o administrativa donde la institución toma contacto contigo únicamente con el fin de comunicarte de que estas a punto de incurrir en mora, en segundo lugar, tenemos lo que es la cobranza extrajudicial la cual como tu tienes ya conocimiento,</p>

	de la gestión hasta su cierre?	existe una mora no tan grande pero aun así la institución necesita recuperar esos valores donde pues se te hacen llamados, notificaciones, etc. Previo a ir a la tercera la cual sería la cobranza ya meramente judicial, siguiendo un procedimiento ejecutivo, monetario u ordinario según sea el caso.
--	--------------------------------	--

Entrevistado	Pregunta 2	Respuesta
<p>Ab. Esteban Andrade, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que se encuentran institucionalmente autorizados para el contacto con los clientes durante la gestión de cobro?</p>	<p>Mire ahora con la Ley de Protección de Datos ya nos dan un protocolo directamente que nosotros tenemos que manejar antes nosotros directamente venían, tome la carpeta de tal usuario proceda a demandar, ahora nosotros debemos firmar un acta compromiso, del cuidado de datos, hasta que sea entregado en el juzgado, ya en el juzgado yo no puedo proteger los datos.</p>
<p>Ab. Jean Carlos Bolaños, abogado externo de Banco Pichincha</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que se encuentran institucionalmente autorizados para el contacto con los clientes durante la gestión de cobro?</p>	<p>Claro, efectivamente, el contacto que se mantiene, el llamado telefónico, WhatsApp o correo electrónico, indicando siempre de quien es la persona que se está comunicando y cuál es la oferta que se mantiene con Banco Pichincha. No existe un límite de llamadas, pero límites de horario sí, entonces dentro del tema planteado por parte de la ley, las llamadas no van a ser superiores a las siete de la noche, entonces siempre se trata de hacerlo en horario laboral, hasta las seis de la tarde exagerado, la última llamada, para no interrumpir horas de descanso y más.</p>
<p>Dra. Consuelo Pantoja, abogada externa de la Cooperativa de</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que se encuentran</p>	<p>Bueno, en la ley también tenemos nosotros que podemos notificarles a las personas por medio de correo electrónico. Sin embargo, de ello, eso no opta</p>

<p>Ahorro y Crédito Atuntaqui Limitada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega y también la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Limitada.</p>	<p>institucionalmente autorizados para el contacto con los clientes durante la gestión de cobro?</p>	<p>que nosotros tenemos que realizar la situación en forma legal, conforme lo determine el artículo 56 del COGEP. En ese sentido, nosotros, por lo general, acudimos directamente a las citaciones de forma legal, porque por lo general, si usted hace llamadas telefónicas, no le contesta, no le corresponde el número, ya no vive en esa dirección, bueno, un sin número de situaciones. Si me permite, quisiera aclararle en ese tema que estamos terminando. Es el hecho de que, si bien es cierto, hay muchas personas que se molestan por el tema del hostigamiento que hacen sobre el cobro de deudas. Nosotros no hacemos esa situación porque nosotros únicamente nos limitamos al hecho de iniciar un proceso judicial. Esa no es competencia nuestra, porque nosotros no somos cobradores, somos abogados y en ese sentido desconozco si es que los oficiales de crédito hacen un seguimiento, en eso sí, no podría yo darle mayores detalles, porque lógicamente esa no es mía.</p>
<p>Ab. Rolando Guaranguay, abogado externo de la Cooperativa CACMU, Cooperativa de Ahorro y Crédito Rural</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que se encuentran institucionalmente autorizados para el contacto</p>	<p>Bueno, en las instituciones financieras manejan sus sistemas internos. Obviamente ellos, el primer método es a través de llamadas o mensajes, cuando hay personas que todavía no tienen un móvil o hay personas que de pronto no se las puede contactar por</p>

<p>Sierra Norte y Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.</p>	<p>con los clientes durante la gestión de cobro?</p>	<p>ese medio entonces ya le van a visitar personalmente a su domicilio. Hay los nuevos mecanismos sí son estos. También a los correos electrónicos, estos son los mecanismos.</p>
<p>Ab. Francis Franco, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que se encuentran institucionalmente autorizados para el contacto con los clientes durante la gestión de cobro?</p>	<p>Ya, medios de comunicación como tal no, no tenemos, porque generalmente los medios de comunicación que se aprueban o que se utilicen para el efecto, son los que se establecen dentro de la ley, ¿no? Medios de comunicación tradicionales, para efectos de citación en su momento oportuno, ¿no? Pero ya inmediatamente en etapas de cobranza, lo que se utilizan son medios electrónicos. Este sí, mediante correo electrónico, de forma de la dirección electrónica, el estado en la entidad financiera, a su vez el tema de por medio de mensajes de texto se ha utilizado por las herramientas de WhatsApp, mensajes de SMS. Entonces esos serían los medios por los cuales se pueden llegar a notificar, ¿no? Inclusive también llamadas telefónicas obteniendo la debida autorización o la debida aprobación del usuario financiero. De ahí medios de comunicación como tal técnicamente se</p>

		aplica al momento de la situación judicial para que el usuario pueda ejercer su derecho a la defensa.
--	--	---

Entrevistado	Pregunta 3	Respuesta
<p>Ab. Esteban Andrade, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas</p>	<p>Dentro del proceso de cobranza extrajudicial, ¿qué tipo de información se solicita habitualmente al cliente y a las personas registradas como referencias?</p>	<p>A ver lo que el usuario, la básica, la que le piden cuando van a hacer los préstamos, roles de pago, de donde tienen los ingresos, si tienen cuantas bancarias, declaraciones de renta, propiedades todo eso para conocer la capacidad económica, de ahí para el proceso legal lo que les pedimos es, la copia de servicio básico, pedimos un croquis dibujado a mano y de Google Maps, si es posible foto de la casa, pago predial si tiene, copia de cedula, papeleta de votación, la información que se puede decir básicamente de donde viene la información. Se solicita la básica, la que le piden cuando van a hacer los préstamos, roles de pago, de donde tienen los ingresos, si tienen cuantas bancarias, declaraciones de renta, propiedades todo eso para conocer la capacidad económica, de ahí para el proceso legal lo que les pedimos es, la copia de servicio básico, pedimos un croquis dibujado a mano y de Google maps, si es posible foto de la casa, pago predial si tiene, copia de cedula, papeleta de votación, la información que se puede decir básicamente de donde viene la información.</p>

<p>Ab. Jean Carlos Bolaños, abogado externo de Banco Pichincha</p>	<p>Dentro del proceso de cobranza extrajudicial, ¿qué tipo de información se solicita habitualmente al cliente y a las personas registradas como referencias?</p>	<p>Nosotros al pasar ya al trámite judicial como tal, no solicitamos ya referencias ni nada porque nosotros ya tenemos el crédito fue otorgado y todo ya está documentado, entonces al momento en el que si se va a realizar acuerdos, si se solicita documentación, entonces se solicita un croquis de su domicilio actual, a efecto de que en caso de incumplimiento, proceder nuevamente a notificar y un servicio básico, entonces de esta forma nosotros nos garantizamos de que tanto en croquis como en servicio básico sean del mismo lugar donde está viviendo. En cuanto a referencias, claro, pero depende de los segmentos de las carteras, ¿por qué? Porque hay carteras que son extremadamente excepcionales y hay otro tipo de carteras que son comunes, te pongo un ejemplo, hay un crédito de consumo de diez o veinte mil dólares que son créditos de consumo normales, no existe necesidad tanto de solicitar información personal adicional, pero por ejemplo en procesos de vivienda de interés público, si se requiere y ahora te lo explico por qué. Se refiere a otro tipo de información porque son créditos especiales, más que nada por la tasa de interés que se maneja, entonces al tener una tasa de interés preferencial sobre otro tipo de segmentos comunes que</p>
--	---	--

		se presentan en las entidades financieras, necesitamos más información sobre personas que te puedan ayudar en el caso de incumplimiento, entonces por eso en forma voluntaria se requiere que nos indiquen cuales son las personas que nos podrían indicar información.
Dra. Consuelo Pantoja, abogada externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Limitada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega y también la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Limitada.	Dentro del proceso de cobranza extrajudicial, ¿qué tipo de información se solicita habitualmente al cliente y a las personas registradas como referencias?	Bueno, de lo que yo conozco es que para que usted sea benefactor de un crédito, ¿no? Las instituciones financieras se acostumbran a pedirles muchos requisitos y entre ellos una carta de pago de impuesto predial, también si es que usted tiene una copia de matrícula de vehículo, de lo que yo conozco y eso es de la base que le sirve para ver si es que usted es sujeto de crédito o no.
Ab. Rolando Guaranguay, abogado externo de la Cooperativa CACMU, Cooperativa de Ahorro y Crédito Rural	Dentro del proceso de cobranza extrajudicial, ¿qué tipo de información se solicita habitualmente al cliente y a las personas	Al momento de solicitar un crédito, siempre piden el domicilio, su lugar de trabajo, documentación, que sustente su lugar de trabajo, cuánto está ganando, todo eso es necesario para que pueda garantizar el cumplimiento de mi mente de la obligación al

<p>Sierra Norte y Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.</p>	<p>registradas como referencias?</p>	<p>momento que se otorga el crédito. Por ejemplo, si alguien está ganando 400 dólares le ven la capacidad de pago no le pueden otorgar un crédito demasiado alto. Entonces, para todo eso es necesario esa información que solicitan. Como referencias si, también es necesario. Justamente las referencias personales para que acredite si las personas son o no son honorables, si trabajan o no trabajan en ese lugar donde están indicando o si mantienen su domicilio o justamente donde está ubicado.</p>
<p>Ab. Francis Franco, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda</p>	<p>Dentro del proceso de cobranza extrajudicial, ¿qué tipo de información se solicita habitualmente al cliente y a las personas registradas como referencias?</p>	<p>Ya, esa parte ya técnicamente sale de esta área jurídica. En eso sí, hay que ser sincero, porque el área jurídica es la que se encarga de analizar el aspecto normativo jurídico de la entidad, aplicación de procesos judiciales de la operación, los requisitos ya financieros económicos para la concesión de créditos salen al área de negocios, lo que podría decir rápidamente es requisitos generales, que se solicita a los usuarios financieros, socios o clientes para que puedan solicitar algún préstamo a algún crédito. A ver, lo que yo tenía conocimiento son, por ejemplo, documentos que justifiquen la capacidad de paro, es decir, puede ser facturas en caso de que tenga negocios propios, tenga o ejerza prestación de servicios</p>

		<p>profesionales mediante factura en caso que esté bajo el régimen de dependencia, certificados laborales, para justificar la parte patrimonial se obtiene escrituras sean de bienes de inmuebles, contratos de compraventa para muebles o vehiculares, que más se le pide celeridad que llene un formulario que es más solícito de crédito en donde ahí detalla el socio, el cliente o el usuario financiero, todos los gastos, ingresos, de egresos que tenga dependiendo de las cargas familiares, también cuáles son los valores que el usuario cancela para que tenga una vida digna, se podría decir, las personas que están bajo su cargo. Entonces, en su generalidad se detalla todos los ingresos y los egresos que tenga la persona y que le permitan ser sujeto de crédito.</p> <p>Se solicita las referencias que dentro de la normativa jurídica o dentro de la ley específica que regula las entidades financieras, no es un requisito esencial, únicamente es esta referencia sirven como mecanismos o medios de notificación. Eso sí, respetando la protección de datos personales, y en los límites que se establece dentro de la ley de la misma materia para que estas referencias puedan ayudar a comunicar respecto a no necesariamente o no excesivamente o netamente solo para cobranzas, ¿no?</p>
--	--	--

		<p>sino para cualquier tipo de prestación de servicios que se tenga o que ofrezca la entidad financiera, puede ser de recuperación, colocación de créditos, de captación o de aperturas de cuentas. Entonces esas referencias sirven como un canal adicional a los medios de comunicación, las referencias pueden ser personas íntimas, amigos de confianza o como tú dices, familiares, que tengan mucha comunicación con el usuario o con la/el socio</p>
Entrevistado	Pregunta 4	Respuesta
<p>Ab. Esteban Andrade, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas</p>	<p>¿Qué directrices, protocolos o lineamientos internos regulan el manejo, uso y resguardo de la información del cliente dentro del área de cobranza?</p>	<p>Claro hay la persona designada de protección de datos, la ley de protección a las entidades del sistema financiero y otras entidades gubernamentales, hasta el 31 de diciembre tienen que establecer la persona encargada que va a ser quien vigile directamente sobre eso, esa persona esta designada si bien no me equivoco, como entro recién no me acuerdo el nombre. Abogado Santiago creo que es quien es el encargado y pues tiene capacitaciones con la CEPS, la CEPS les da las capacitaciones les da también la normativa y el lo que tiene que crear es el instructivo interno para el manejo de eso, porque había una de las peticiones principales que, una vez que una</p>

		<p>persona ha acabado de cancelar el crédito, tiene que salir o ser borrado tanto del sistema digital, como del sistema físico, en este sentido el también nos dijo que nos iba a dar una capacitación respecto a esto.</p>
<p>Ab. Jean Carlos Bolaños, abogado externo de Banco Pichincha</p>	<p>¿Qué directrices, protocolos o lineamientos internos regulan el manejo, uso y resguardo de la información del cliente dentro del área de cobranza?</p>	<p>A ver, dentro del banco cuando tu realizas una apertura de cuenta, te entregan una autorización de uso de datos personales, entonces esa autorización de datos, es la que se genera a partir de todo lo que nosotros franjeamos, en relación a los datos que tenemos de los clientes, entonces al momento que tu das la autorización de la apertura de tu cuenta, la autorización de tus datos personales, pues obviamente nosotros ya tenemos acceso a todas las herramientas internas que existe en el banco. El departamento interno responsable se encuentra únicamente en Quito. O sea a ver, que es lo que nosotros, ya en este punto somos bastante claros, nosotros no buscamos a los familiares porque nosotros tenemos el conocimiento pleno de que no estamos aptos para realizar el seguimiento a través de familiares pero tengo entendido de que los asesores u oficiales de crédito, si lo hacen, entonces es como ya te decía al inicio, esto es el filtro previo que realiza Banco como tal, antes de llegar a nosotros como externos, porque nosotros como</p>

		externos, no llegamos a los familiares, ni de forma ascendente ni descendente ni colateral, porque en perdida general vemos un problema, y a futuro podemos tener inconvenientes.
Dra. Consuelo Pantoja, abogada externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Limitada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega y también la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Limitada.	¿Qué directrices, protocolos o lineamientos internos regulan el manejo, uso y resguardo de la información del cliente dentro del área de cobranza?	Bueno, nosotros lo que hacemos es tomando en consideración que a nosotros nos entreguen mediante un acta entrega, recepción de los documentos, no podemos quedarnos mucho tiempo con los documentos, valga la redundancia sin introducir una demanda ejecutiva que ese es el fin de las instituciones financieras de que de forma inmediata se inicie un proceso legal en contra de los demandados.
Ab. Rolando Guaranguay, abogado externo de la Cooperativa CACMU, Cooperativa de Ahorro y Crédito Rural Sierra Norte y Cooperativa	¿Qué directrices, protocolos o lineamientos internos regulan el manejo, uso y resguardo de la información del cliente	Mira, con respecto a eso, no le podría indicar por qué ese manejo es interno, completamente interno y no tenemos acceso a ese tipo de información. Pero, sin embargo, hasta donde tengo entendido, la información que manejan cierta información, como por ejemplo el domicilio, eso es de carácter público,

<p>de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.</p>	<p>dentro del área de cobranza?</p>	<p>número telefónico de carácter público. Hasta donde tengo entendido, sí, justamente en el momento que lo otorgan el crédito, firma un documento en el que dan la aprobación para utilizar la información necesaria. Quizás haya otro tipo de información más privada que obviamente no pueden hacer uso, quizás. Pero de ahí la información normal, por ejemplo, en lugar de trabajo, eso sí, es público, eso no está prohibido por la ley. El lugar de domicilio, números telefónicos, eso no está prohibido por la ley</p>
<p>Ab. Francis Franco, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda</p>	<p>¿Qué directrices, protocolos o lineamientos internos regulan el manejo, uso y resguardo de la información del cliente dentro del área de cobranza?</p>	<p>Ya, verás, el tema de la ley orgánica de protección, datos personales es relativamente nueva sí. Incluso la creación del organismo de control de la Superintendencia de Protección de Datos Personales fue más o menos hace un año, un año y medio que últimamente está exhibiendo resoluciones, normativas adicionales a la ley, oficios, obviamente de carácter no vinculante, pero que ya da luz a los alcances normativos jurídicos, que tiene esta protección de datos personales, ¿no? Dentro de la institución, si existen políticas que se han estado implementando paulatinamente porque sí, ya tenemos implementado ya un 100%, un 80% un fluir, si un 60% de la protección de los personales, no es muy real. Sería</p>

		<p>indicar que paulatinamente se ha ido implementando en alcance a las disposiciones jurídicas reglamentarias legales que se establezcan en la materia de protección de datos personales, las políticas, los mecanismos, los procedimientos internos para que se puedan llegar a cumplir ese tema de la protección. Dentro de uno de algunos mecanismos que te puedo mencionar así rápidamente, podría detallar explícitamente, sería el tema de solicitar la autorización o el consentimiento que la ley requiere para el tratamiento de los datos personales, a los usuarios financieros, al momento del ingreso del usuario, la apertura de cuenta, ahí el primero se requiere es de autorización, en los datos personales. Porque con esa autorización se puede llegar a prestar cualquier servicio. Entonces se está implementando mecanismos de políticas en donde se indiquen cuáles son los derechos, cuáles son las obligaciones de los usuarios financieros socios o clientes, se está adecuando o determinando estableciendo precisamente cuál es el responsable y cuál es el encargado del tratamiento de estos datos personales delimitando también el delegado de protección a datos personales, que es el, se podría decir, no el responsable, sino el sujeto que se encarga</p>
--	--	---

		<p>de hacer control interno adicional al organismo de control. Mira, para poder hablarte respecto al ámbito normativo que acabo de decir, si bien es cierto, la ley si está establecida o manifiesta. Es una ley amplia respecto a la protección de los derechos que se establecen dentro de esa misma norma jurídica, ¿no? entonces, por eso, para estas entidades financieras generalmente o en la que lleve manejo de la economía popular y solidaria nos manejamos con normativa conexas, que esto es la Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria, sobre su reglamento de aplicación, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las normas de la que regula, la junta de política y regulación financiera y monetaria, el organismo de control directo, se puede decir, tienes las pertenencias de economía popular y solidaria y el organismo de control ya creado por ley para la materia de protección de datos personales. Dentro de las aplicaciones como tú dices, puede existir incluso contradicciones respecto al alcance de la aplicación de los datos personales, se podría decir figuras jurídicas, intrínsecas a esta protección, como es, por ejemplo, la reserva bancaria, el sigilo bancario que va a concatenado o va a relacionado a las personas, entonces para no existir o</p>
--	--	--

	<p>para que no tenga ambigüedad, tendría que haber una aplicación en conjunto con el ordenamiento jurídico para evitar posibles vulneraciones a violaciones, a la protección de datos personales. Eso por el aspecto normativo. Ahora respondiendo a la pregunta del tema de la flexibilidad, la mayoría de las instituciones financieras que no es exclusión de esta cooperativa, existen medios de pago o facilidad de pago, acuerdo, porque así se establece la forma normativa, ¿no? el Código Civil te dice mecanismo, formas con las cuales puede dar oportunidad a una obligación, que no puede ser desconocido por ninguna de las entidades, por más política interna que tenga siempre se regula bajo el principio jerárquico normativo, desde la Constitución, hasta las políticas internas. Entonces el desconocer que existan métodos o mecanismos de solución o de acuerdos sería algo irreal, incluso estarías incurriendo en incumplimiento normativo. Entonces, todas esas formas, facilidad de pago existen en las entidades. Algunos, por decirte, algunas de las formas sería llamar a mediación, formulando altas transaccionales, dentro de las instancias judiciales, llamando audiencias de conciliación. Entonces existen algunas formas, algunas alternativas que les permiten a los usuarios</p>
--	--

		financieros, deudores y garantes, el cumplimiento de las obligaciones.
--	--	--

Entrevistado	Pregunta 5	Respuestas
<p>Ab. Esteban Andrade, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas</p>	<p>Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las políticas o criterios más relevantes que orientan la actuación del personal encargado de la cobranza extrajudicial?</p>	<p>Vera ahí es donde casi ponemos en una balanza o sea, también el gestor de cobro es una persona que gana por metas lamentablemente el sistema financiero lo maneja así toda la vida, no es un sueldo, bueno tiene su sueldo pero si usted cobra por metas usted recupera más, entonces lamentablemente en esta situación ellos se ven hasta obligados se puede decir y ellos buscan otras alternativas que vulneran realmente los derechos, usted debió haber visto las cobranzas telefónicas, a veces le llaman a toda la familia, a mi me llamo de la esposa de un primo mio que ha estado debiendo una cuota de un teléfono pero si yo a mi primo no le veo hace diez años y no que usted sino le vamos a hacer, y comienzan las amenazas, que a usted le vamos a poner en la central de riesgos, usted tiene que pagar, ahorita como me contesto el teléfono entonces yo ya he notado que en carne propia, si bien es es cierto uno que ya conoce estas situaciones sabe que no va a ser posible pero ya veo que se manejan, cual es una de estas situación, por eso es que lo que hay las lesiones, a veces dejan pegado en el hogar, primera citación extrajudicial, segunda, tercera o ya vamos a venir al</p>

		<p>embargo, vamos a venir a la casa, todo esto, viene esta situación directamente y ahora que hay sistemas más accesibles, donde usted puede localizar a todo el parentesco de las personas, por ejemplo el data web, el data link son sistemas directamente que solo poniendo el número de cedula, ya sale el papa, mama tíos hermanos, numero de donde trabaja, todo eso entonces si hay ciertas personas que son demasiado agresivas para el cobro, ahí directamente esta la vulneración pero más se ve la vulneración en la situación extrajudicial que en la judicial y principalmente son por normativas internas de cada cooperativa e institución financiera, que usted le dice este mes debemos cobrar 20 mil dólares, entonces a usted ponerle una meta de cobro de 20 mil dólares y ese ser sus sustento, naturalmente crea estos medios no adecuados para recupera la cartera, llamo a su papa a su mama a su jefe de trabajo, si bien es cierto algunas personas mencionan que los están intimidando, que van a poner la denuncia correspondiente pero evitan eso, porque saben que es una cuota o sabes que es más un trámite y ahí viene la normativa o vienen los honorarios de los honorarios y prefiero mejor que ahí que quede. Recién se está regulando con la ley de protección de datos, aun no se</p>
--	--	--

	<p>regula, recién están en las capacitaciones que van a hacer o estarán directamente con la protección de datos, estamos hablando que recién la persona se está empapando, luego la persona capacitara a los demás y entraran los planes piloto, de aquí a 4 meses van a seguir, después van a comenzar a realizar las denuncias y ahí viene una base protección global publicitaria como por ejemplo “Protege tus datos, denuncia. Denuncia”, entonces estamos hablando que aquí, a corto plazo será unos 9 meses ya que comience esto. Existe el instrumento al ser nuevo no lo utilizan todavía, hay cooperativas que incluso se lo saltan. Si bien es cierto los usuarios financieros tienen estos beneficios, lo malo es que desconocen esa es la situación, el desconocimiento es lo principal, por ejemplo hay un abogado protector del usuario en cada entidad financiera, que los usuarios no saben que tienen un abogado que puedan ir a quejarse y es interno del banco para ir a pelear su servicio, desconocen, desconocen la protección de datos, que principalmente rigen a estas instituciones financieras de la SEPS Y Superintendencia de Bancos, entonces el desconocimiento, cuando llegue el conocimiento directamente, cuando haya multas, cuando se</p>
--	--

		<p>comience a observar, lamentablemente el ecuatoriano es asi, cuando ya en realidad le multan se dará cuenta que está haciendo mal y cambiara sus acciones</p>
<p>Ab. Jean Carlos Bolaños, abogado externo de Banco Pichincha</p>	<p>Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las políticas o criterios más relevantes que orientan la actuación del personal encargado de la cobranza extrajudicial?</p>	<p>El primer punto que se debe respetar ante el usuario es su privacidad de hecho no muchas veces y esto ha sido una queja constante por parte de las personas demandadas en que muchas de las instituciones financieras las persiguen, les publican, no recuerdo el nombre de la cooperativa pero te empapelan la puerta si bien es cierto existe una obligación pendiente, no llegar a una obligación social porque una cosa es que no tenga en este momento el dinero para cancelar y otra cosa es que me hagas quedar mal ante la sociedad entonces una cosa es tu derecho de cobro y otra cosa es mi derecho a la integridad personal, mi buen nombre y demás entonces este creo que es uno de los puntos en el cual se debe tener mayor cuidado por parte de todas las instituciones financieras, el segundo punto pues es siempre tratar un punto de flexibilidad a que te voy con este punto te lo digo porque yo he trabajado en varias instituciones financieras actualmente estoy con Banco Pichincha que si es una institución flexible al momento de tratar de realizar un acuerdo nosotros</p>

	<p>partimos de ciertos montos para realizar acuerdos pese a aquello, tengo en el departís hay otras empresas que te piden otras cuestiones como que pague el 50% de lo adeudado te pongo un ejemplo, se debe 75 mil dólares de donde me saca los 40 mil para eso remáteme, quíteme, entonces donde queda mi punto de flexibilidad o donde queda mi punto de yo volver a tratar de negociar con ustedes, más que nada tomando en cuenta de que le banco o todas las instituciones financieras es okey yo te financio pero te vuelvo a refinanciar a tanto plazo con más interés, estoy cobrándote mi interés inicial mas todo el interés que te voy a generar a futuro. Otro punto que es bastante clave es que se dé la información correcta, porque te lo digo así, la información correcta no es solo decirte debe, es decir el porqué, tantos días en mora, porque se le genero esto de intereses moratorios y esto es como se genera de interés normal, muchos de los usuarios confunden el interés moratorio con el interés contractual, entonces dicen pero me está cobrando doble interés y si es un doble interés, el uno es un interés que usted pacto por la prestación de ese servicio y otro es el interés en mora que a usted se le genera por no pagarme a tiempo entonces si usted me</p>
--	--

	<p>paga a tiempo no hay mora, muchas veces el cliente dice le pago el capital el giro del banco no es la recuperación del capital, el giro del negocio de cada institución financiera es el interés porque de eso es lo que lucra netamente la entidad financiera. Entonces básicamente esos vendrían a ser los lineamientos centrales, ahora para que un usuario o deudor pueda tener un buen tratamiento con el banco siempre debe tener un punto intermedio a que punto voy con esto, punto uno es aceptarte que yo estoy adeudando y la otra saber que el banco tiene el 100% de ganar porque tienes una obligación que está firmada, el punto intermedio es decir sabe que si quiero solucionar mucha gente ya te digo en el transcurso de estos años dice si pero yo sí quise pagar ustedes no me quisieron recibir el dinero, cuanto quiso pagar? 100 dólares cuando la cuota des de 300 o 500mil entonces son situaciones intimas donde como usuarios no nos ponemos a considerar de que las peticiones o pretensiones que ponemos ante el sistema financiero no son las correctas, entonces muchas veces también como usuarios deberíamos entender de que la persona que nos atiende en este caso sea abogado, oficiales de crédito o gerentes, netamente son personas</p>
--	---

		representantes de un tercero que viene ser el propietario del banco, como tales nosotros no podemos extendernos ni más ni menos de lo que nos han facultado para hacer. Entonces ese es el punto
Dra. Consuelo Pantoja, abogada externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Limitada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega y también la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Limitada.	Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las políticas o criterios más relevantes que orientan la actuación del personal encargado de la cobranza extrajudicial?	Bueno, yo estimo de que, y pienso yo que cuando una persona mantiene una obligación crediticia con cualquiera de las instituciones financieras, su obligación es acudir a dicha institución financiera y poder llegar a acuerdos porque lamentablemente hay muchas personas que no lo hacen. Y es por esa situación que a veces también las instituciones financieras proceden a notificarles extrajudicialmente, mediante llamadas telefónicas y todo lo demás. Como estrategia nosotros lo único que hacemos es iniciar el proceso judicial y concluirlo con hasta la fase de remate judicial. En el caso de que haya bienes para rematar caso contrario, se inicia también un proceso concursal en el caso de que los deudores no tengan bienes a su nombre.
Ab. Rolando Guaranguay, abogado externo de la Cooperativa CACMU, Cooperativa de	Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las políticas o criterios más	Ya, por ejemplo, hay hasta donde tengo entendido, hay instituciones, están manejando. Un nuevo sistema en donde pueden acceder a mucha información pública, incluso puede acceder a

<p>Ahorro y Crédito Rural Sierra Norte y Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.</p>	<p>relevantes que orientan la actuación del personal encargado de la cobranza extrajudicial?</p>	<p>información del registro civil. Claro, efectivamente, para hacer uso de ese tipo de datos y obviamente se necesitaría los permisos respectivos, ¿no? Porque no pueden nomás una institución hacer uso de toda esa información. Ahí sí, obviamente sí caerían en algo ilegal. Para para nosotros, yo, por ejemplo, en mi caso, no manejo ninguno de estos sistemas. Hasta donde sé si hay abogados externos que manejan este tipo de información, son sistemas que quizás son adquiridas porque son sistemas privados. Entonces, si son adquiridas y de pronto para eso realizan un pago para poder mantener ese sistema, las instituciones. lo que eso es únicamente debe manejar la institución. Los abogados externos no deberíamos manejar ese tipo de información porque no somos nosotros los que directamente hemos entregado o hemos dado el crédito a ellos o hemos contratado con ellos directamente, nuestro trabajo es simplemente iniciar el proceso. Por ejemplo, si queremos nosotros acceder a la información sobre el paradero domicilio, justamente ya se encuentra, hay una sentencia de la corte constitucional en la que se indica que se puede acceder a la información pública por intermedio de los operadores de justicia, ¿no? Efectivamente, a nosotros</p>
--	--	--

		<p>cuando solicitamos que nos den información a las instituciones públicas, nos dan las negativas. Y aquí hoy en día, pues los operadores de justicia nos solicitan esas negativas para que ellos puedan oficiar, porque a los jueces no les pueden pegar acepción. Eso sí. Esto se hace más en el caso de que no se les encuentra y ha cambiado su domicilio y para poder citarlos por la prensa.</p>
<p>Ab. Francis Franco, abogado externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda</p>	<p>Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las políticas o criterios más relevantes que orientan la actuación del personal encargado de la cobranza extrajudicial?</p>	<p>Ya, yo pensaría que las políticas o mecanismos que se deben implementar sean en todas las fases de cobranza administrativa, como sea preventiva, extrajudicial y judicial, es informar directamente al usuario financiero deudor y garante respecto a la obligación que tiene con la entidad financiera, siempre respetando o enmarcándose dentro de los límites normativos jurídicos o la Ley de Protección de Datos Personales. Porque, como te digo, por ser una ley amplia es complicada llegar a determinar qué límites se pueden llegar a establecer o informar y cuáles no. Entonces, como yo digo, el principal mecanismo que se debería tener es el consentimiento y la autorización para el tratamiento de los datos. Esa es, se puede decir, el pilar fundamental de esta protección de datos personales, que te permiten hacer el tratamiento de los</p>

	<p>datos siempre enmarcados con los límites de la normativa, te permite informar respecto a la recuperación cualquier información que te permita recuperar o poder llegar a cobrar el crédito. Ahora a ver cómo mecanismo o como política o como procedimiento, como te digo, sería el tema de obtener las autorizaciones y como te digo dentro de uno de los límites enfocado al tema que tú tienes es llegar a comunicar a la referencia, sí, pero sin llegar a topar los datos personales o incluso el sigilo y la reserva bancaria que tienen los deudores y garantes, porque una vez que se sobrepase o se da información adicional a la referencia, por más de que sea recuperación o cobranza, se estaría incumpliendo los preceptos o las disposiciones jurídicas respecto a la protección de datos. Por ponerte un ejemplo, lo que podría hacer en el tema de la referencia es comunicar o decir que la entidad financiera necesita comunicarse con el deudor el garante para que llegue a conversar respecto a la obligación que tiene pendiente nada de detallar información de cuánto está debiendo, ni detallar en qué cuota o que se acerque mediante coerción a cancelar o decir inclusive que ya debería de ser algo ya extra limitado, que cancele la referencia, siendo familiar o</p>
--	--

		<p>siendo a un amigo. Haciendo una ampliación a tu manifiesto, si tienes o sí razón respecto al tema del empapelamiento dentro de los domicilios, pero acuérdate que dentro de la norma jurídica procesal también establece para las citaciones por boletas, ese efecto, de poner o en la puerta del domicilio para que se dé constancia de que se hizo la citación y levante el acta correspondiente, el citador, mediante la razón.</p> <p>Ahora lo que sí te daría razón porque si bien es cierto, puede ser medio equiparable, esa situación al tema de la cobranza extrajudicial judicial. Lo que se podría llegar a hacer para poder proteger el tema de la privacidad, sería sentar eso por constancia de que se ha hecho para que el deudor o garante de la obligación desconozca de que no ha sido notificado mediante qué sé yo una fotografía que ha hecho el cobrador, el abogado y de cuando se le puso ahí porque algunas veces ellos mismo dicen vean le rompen y dicen a mí nunca me notificaron o llegan a una tercera persona y le quitan eso y ya no existen notificaciones entonces para evitar todo eso podría ser mediante la utilización de notificaciones extrajudiciales o judiciales, que se hagan para el efecto y poner en el domicilio debajo de la puerta o como ejemplo.</p>
--	--	---

Entrevistado	Pregunta 1	Respuesta
Sr. Silvio Remigio Farinango Torres, usuario financiero	¿Podría contarme cómo fue su experiencia general con las gestiones de cobranza realizadas por la institución financiera y cómo se sintió frente a dichas comunicaciones?	Por parte del Banco Pichincha y Banco del Pacífico, realmente me sentí inconforme, molesto y más de eso, con un poco de ellas, porque no dan a conocer bajo principios legales, sino bajo amenazas. Como les dije yo como chulqueros. Sentí cierto tipo de hostigamiento al momento que envían los correos o mensajes, tanto en redes sociales, más y a correos personales.
Sra. María Isabel Vásquez Castillo	¿Podría contarme cómo fue su experiencia general con las gestiones de cobranza realizadas por la institución financiera y cómo se sintió frente a dichas comunicaciones?	Mal porque, o sea, venía y dejaban unas notificaciones por debajo de la puerta y, o sea, uno no sabía el por qué hacían esas cosas y cuando se acercaban ni informaban el por qué.
Sra. Mariuxi America Valdez Meza	¿Podría contarme cómo fue su experiencia general con las gestiones de cobranza realizadas por la institución financiera y	Si me sentí enojada, vulnerada, afectada. Saqué un crédito con el Banco Solidario y obviamente te piden referencias para la el crédito. Entonces, hice la solicitud, y lo estaba pagando con normalidad los meses y después de como cinco meses de estar en este proceso de pago, empezaron a enviarle mensajes a las referencias que tenía. De hecho, eran referencias

	cómo se sintió frente a dichas comunicaciones?	laborales, empezaron a enviarle la información de la cuota y de cuánto saldo iba pendiente por pagar, o sea, y les enviaban a adicional esos mensajes de recordatorio de que yo tenía que pagar con mis datos con toda la información.
--	--	--

Entrevistado	Pregunta 2	Respuesta
Sr. Silvio Remigio Farinango Torres, usuario financiero	Durante el proceso de cobranza, ¿la institución se comunicó únicamente con usted o también con otras personas? En caso afirmativo, ¿quiénes fueron y en qué circunstancias se produjo ese contacto?	No solamente conmigo, sino con primero con mi mamá, que han estado llamándole cuando había dicho que eran del banco, que debía y tanta cosa. A través de mensajes de WhatsApp a mis hermanas. Incluso como tu dices, terceras personas que nada tienen que ver con esta situación tales como la madre de mi hijo con la cual no he tenido contacto hace bastantes años. Entonces, si es muy molesto porque no sé de dónde sacan la información respectiva para que se divulgue a través de personas que ni siquiera uno se tiene a los correos electrónicos de estas personas o familiares o allegados.
Sra. María Isabel Vásquez Castillo	Durante el proceso de cobranza, ¿la institución se comunicó únicamente con usted o también con	O sea, le llamaban a la señora dueña de la casa le decían cosas de mí que realmente yo no permití ni dije que podían hacer.

	<p>otras personas? En caso afirmativo, ¿quiénes fueron y en qué circunstancias se produjo ese contacto?</p>	
<p>Sra. Mariuxi America Valdez Meza</p>	<p>Durante el proceso de cobranza, ¿la institución se comunicó únicamente con usted o también con otras personas? En caso afirmativo, ¿quiénes fueron y en qué circunstancias se produjo ese contacto?</p>	<p>Bueno, en ese entonces, para hacer el crédito te piden referencias laborales, en ese entonces era mi jefe y era compañeros de trabajo de otras instituciones.</p>

Entrevistado	Pregunta 3	Respuesta
<p>Sr. Silvio Remigio Farinango Torres, usuario financiero</p>	<p>¿Por qué medios se realizaron los contactos relacionados con su obligación (llamadas, mensajes, WhatsApp, correos, entre otros) y cómo percibió el uso de estos medios?</p>	<p>No, pues es que yo creo que las redes sociales y las plataformas digitales se utilizan para información, no para que estos sean medios de hostigamiento como te mencionaba y también para crear un malestar, porque esto es psicoemocional también que se crea en la persona que somos parte, no por víctimas, sino por deudores que en muchos casos no se puede obtener los dineros de una forma pronta para pagar a tiempo estas deudas que se quieren con estas entidades.</p>
<p>Sra. María Isabel Vásquez Castillo</p>	<p>¿Por qué medios se realizaron los contactos relacionados con su obligación (llamadas, mensajes, WhatsApp, correos, entre otros) y cómo percibió el uso de estos medios?</p>	<p>Llamadas al teléfono fijo.</p>

<p>Sra. Mariuxi América Valdez Meza</p>	<p>¿Por qué medios se realizaron los contactos relacionados con su obligación (llamadas, mensajes, WhatsApp, correos, entre otros) y cómo percibió el uso de estos medios?</p>	<p>Por medio de mensajes SMS</p>
---	--	----------------------------------

Entrevistado	Pregunta 4	Respuesta
Sr. Silvio Remigio Farinango Torres, usuario financiero	¿Qué tipo de información personal o financiera le solicitaron durante la gestión de cobro y cómo describiría la forma en que se le solicitó dicha información?	No solamente pidieron los datos, institución donde se elabora, tiempo de servicio, Número telefónico personal y los datos personales, nada más. Nada de referencias, porque a veces piden el nombre de algún familiar para contactarse. Solamente eso, a excepción de eso nada más.
Sra. María Isabel Vásquez Castillo	¿Qué tipo de información personal o financiera le solicitaron durante la gestión de cobro y cómo describiría la forma en que se le solicitó dicha información?	Me solicitaron referencias, pero no me explicaron referencias para qué o qué iban a hacer con esas referencias.
Sra. Mariuxi América Valdez Meza	¿Qué tipo de información personal o financiera le solicitaron durante la gestión de cobro y cómo describiría la forma en que se le solicitó dicha información?	O sea, datos personales, el de vivienda, referencias laborales, eso. ¿Le hicieron firmar el compromiso de ley de protección de otros personales? O sea, si te hacen firmar un acuerdo en el cual se supone dice que no van a difundir información, pero le envían información personal a tus referencias.

Entrevistado	Pregunta 5	Respuesta
<p>Sr. Silvio Remigio Farinango Torres, usuario financiero</p>	<p>Desde su percepción, ¿considera que la forma de comunicación utilizada por la institución respetó su privacidad y dignidad como usuario financiero? ¿Por qué?</p>	<p>No, en ningún momento. Yo creo que, por parte del Estado, por parte de las entidades financieras que son las que están por encima de los bancos y cooperativas, debe haber una información a los usuarios para ver de qué manera nosotros podemos defendernos ante estas situaciones que lamentablemente las instituciones financieras buscan la forma incorrecta de cobranzas y en tantas situaciones que ponen en muchos casos hasta miedos a cada uno de los deudores.</p>
<p>Sra. María Isabel Vásquez Castillo</p>	<p>Desde su percepción, ¿considera que la forma de comunicación utilizada por la institución respetó su privacidad y dignidad como usuario financiero? ¿Por qué?</p>	<p>No respeto en ningún momento nada porque ellos dejaban así sin ningún motivo y mandaban como una de esas notificaciones, me imagino que debe haber algún tema legal que se puede hacer con esa situación, porque a la final son esa información privada y que no tienen que estar divulgando de esa manera.</p>

<p>Sra. Mariuxi América Valdez Meza</p>	<p>Desde su percepción, ¿considera que la forma de comunicación utilizada por la institución respetó su privacidad y dignidad como usuario financiero? ¿Por qué?</p>	<p>Claro que no es necesario hacer eso. Porque, o sea, si bien es cierto, existe obligación pactada obviamente existe la vulneración al momento de hablarles a terceros sea, quizás yo creo que, si tienes un historial pésimo de capaz, puede ser y ya no me quejo. Pero si eres alguien que está al día que eres responsable, ni siquiera, o sea por qué la necesidad.</p>
---	--	--

