

# Panorama **SEPS**

## EXPERIENCIA DEL USUARIO EN SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES



**Novedades normativas:**  
Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-  
INR-INGINT-2024-0036



**Reseña:** Guía para el diseño productos  
financieros con perspectiva de género

### Más información:

 [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

 [contactenos@seps.gob.ec](mailto:contactenos@seps.gob.ec)

 (593 2) 394 8840

 Quito - Ambato - Portoviejo - Guayaquil  
Cuenca - Santo Domingo de los Tsáchilas

### Síguenos en:

 [@seps\\_ec](https://twitter.com/@seps_ec)

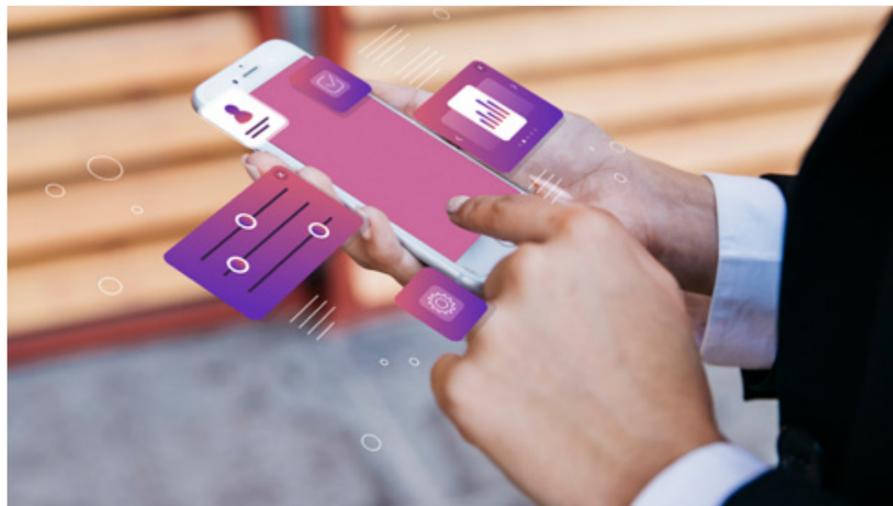
 [@sepsecuador](https://facebook.com/@sepsecuador)

 [Seps\\_ec](https://youtube.com/Seps_ec)

 [sepsecuador](https://instagram.com/sepsecuador)

 [SEPS](https://linkedin.com/SEPS)

## EXPERIENCIA DEL USUARIO EN SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES



La experiencia del usuario en servicios financieros digitales es un tema cada vez más relevante en la actualidad, donde **la tecnología está transformando radicalmente la forma en que las personas manejan sus finanzas**. La digitalización financiera es vital para la inclusión, llegando a segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero, como **áreas rurales, jóvenes sin historial crediticio y poblaciones de bajos ingresos**. Las *fintech* están facilitando el acceso a servicios básicos mediante tecnologías innovadoras y modelos disruptivos.

Los usuarios buscan soluciones que les permitan **realizar transacciones de manera rápida, segura y sin complicaciones** desde sus dispositivos móviles o computadoras. La facilidad de uso de las plataformas es clave, con interfaces intuitivas que permiten

navegar sin problemas para realizar transferencias, pagos e inversiones. Las entidades financieras utilizan datos y análisis para ofrecer servicios personalizados, **mejorando la experiencia del usuario y buscando la fidelidad del cliente**.

La integración de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático está potenciando aún más la personalización y eficiencia de los servicios financieros digitales. Estas tecnologías permiten ofrecer servicios más sofisticados y personalizados, como **asesoramiento financiero automatizado, detección temprana de fraudes y análisis de riesgos más precisos**. Sin embargo, es crucial implementar estas innovaciones con un enfoque centrado en el cliente y cumpliendo con las regulaciones de protección al consumidor.

La brecha digital sigue siendo un desafío, limitando el acceso y la adopción de servicios digitales. El Sector Financiero Popular y Solidario enfrenta múltiples desafíos en este sentido, incluyendo el equilibrio entre seguridad y experiencia del usuario, la protección de datos personales y la implementación de normativa.

Finalmente, es preciso indicar que una mayor oferta de servicios digitales implica una creciente exposición a ciberataques, por lo que es fundamental contar con **mecanismos que protejan los datos y generen confianza entre socios y clientes**.

## NOVEDADES NORMATIVAS

Mediante **Resolución Nro. SEPS - IGT - IGS - INSESF - INR - IN-GINT - 2024 - 0036**, de **4 de marzo de 2024**, se expide la "**Norma de control sobre cuentas básicas**", la cual tiene como objeto establecer los requisitos para la apertura, las limitaciones en las actividades transaccionales y así como las causas para cierre de las cuentas básicas del SFPS y es aplicable a las **cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda**.

Para la apertura de la cuenta básica **no se requiere de un depósito inicial ni de certificados de aportación, puede ser abierta por una persona natural**. Los servicios financieros y las transacciones se realizarán a través de canales físicos o electrónicos. Las entidades reconocerán intereses sobre los saldos que mantenga el titular en la cuenta básica. El límite de saldo a fin de cada mes **no será superior a 4 SBU**, mientras que el valor de los depósitos y retiros acumulados, **no excederá de 6 SBU**.

Respecto a la contratación y apertura de la cuenta básica, **se podrá realizar de forma presencial y no presencial**. La entidad deberá contar con la autorización para el tratamiento legítimo y lícito de los datos personales del titular de la cuenta básica.

La cancelación de la cuenta se podrá realizar por el titular, por la entidad o por la **SEPS**.

En 5 días término deberá realizarse la devolución de saldos de una cuenta cancelada y cerrada. Además se determina el procedimiento de debida diligencia y las obligaciones de las entidades.

## EXPERIENCIA DEL USUARIO EN SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

La **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)** busca fortalecer y mejorar el funcionamiento de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, **promoviendo la inclusión financiera y la adopción de servicios digitales**. Según una encuesta aplicada en 2021 por la **SEPS**, el **53% de las entidades** se encuentran en un estado de madurez en el desarrollo de canales digitales. Sin embargo, a pesar de la demanda de servicios financieros digitales, muchos socios y clientes aún prefieren acceder a los servicios a través de canales físicos.

Las entidades del SFPS perciben como posibles riesgos la **seguridad de la información y la privacidad**, así como la reducción de márgenes de intermediación y la pérdida de clientes ante la competencia de las *fintech*. Para mitigar estas amenazas, están buscando alianzas con compañías *fintech* y desarrollando programas internos.

En conclusión, la transformación digital del Sector Financiero Popular y Solidario tiene el potencial de **mejorar la seguridad, atraer y retener clientes, reducir costos operativos y mejorar la calidad de los servicios**. Sin embargo, es necesario abordar los desafíos de seguridad y brecha digital para aprovechar plenamente los beneficios de la digitalización financiera en Ecuador. La colaboración en-

tre entidades financieras, reguladores y empresas tecnológicas será fundamental para avanzar en este proceso y garantizar una inclusión financiera efectiva y sostenible en el país.

Además, es fundamental **reconocer el papel clave de la educación financiera** en el proceso de adopción de servicios financieros digitales. A pesar del crecimiento en la disponibilidad y la sofisticación de estos servicios, muchos usuarios aún **carecen de los conocimientos necesarios** para utilizarlos plenamente y comprender los riesgos asociados.

Por lo tanto, es necesario implementar estrategias más activas de educación financiera digital, especialmente dirigidas a aquellos que no están familiarizados con los servicios digitales o tienen temores sobre la seguridad y la privacidad de sus datos. La **alfabetización digital** juega un papel crucial para empoderar a los usuarios y garantizar que puedan aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen los servicios financieros digitales, contribuyendo así a una inclusión financiera más amplia y equitativa en la sociedad.

**Fuente:** Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), <https://www.seps.gob.ec/estudios-sobre-economia-popular-y-solidaria-eps/>

## GUÍA PARA EL DISEÑO PRODUCTOS FINANCIEROS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La Economía Popular y Solidaria en Ecuador ha emergido como un pilar esencial para el progreso económico y social del país, buscando alternativas sostenibles y justas. Es así que la perspectiva de género desempeña un rol crucial en este contexto, buscando **asegurar la inclusión de las mujeres** en la construcción de un futuro equitativo.

Las entidades del sector financiero popular y solidario, al involucrarse en la inclusión financiera con perspectiva de género, favorecen a la implementación de acciones que ayudan a **promover el acceso y uso de servicios financieros por parte de las mujeres**.

Como parte de la asistencia técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), permitió a la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**, contar con una **Guía para el Desarrollo de Productos con Perspectiva de Género**. Temática sobre la cual se realizó una capacitación el pasado 16 de abril de 2024, dirigida a las entidades de la economía popular y solidaria.

En el evento, Karina Azar del BID, destacó la importancia de un empoderamiento económico para las mujeres, reconociendo la persistencia de brechas a pesar del acceso a productos financieros.

Cristina García, de la firma Consultora Analistas Financieros Internacionales, presentó la guía como una **herramienta para empoderar a las mujeres y superar los desafíos que enfrentan en el sector económico**. Así también destacó la importancia del acceso equitativo a servicios financieros para promover la igualdad de género.

Se espera que esta guía y la capacitación contribuyan a convertir al sector en un actor clave para la inclusión financiera con perspectiva de género en Ecuador.