

El perfil transaccional como elemento del riesgo operativo.
¿Protege los derechos del usuario financiero?
The Transactional Profile as an Element of Operational Risk.
Does it Protect the Rights of the Financial User?

IVÁN RODRIGO AVALOS BARRENO

Investigador independiente, Quito, Ecuador

Correo electrónico: ivanro41@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1363-7508>

Resumen

Las entidades que conforman el sector financiero público y privado, sometidas al control de la Superintendencia de Bancos, están en la obligación normativa de aplicar determinados lineamientos a fin de proteger los intereses de sus usuarios cuando estos efectúan transacciones a través de canales electrónicos. Entre ellos consta verificar que sus transacciones se ajusten al perfil transaccional, caso contrario, corresponde que, *ipso facto*, las bloqueen por precaución, sin consentimiento por parte del consumidor. En este artículo se analiza si el bloqueo unilateral en realidad ampara los derechos del usuario financiero o los pone en detrimento; además, se examina si existe seguridad jurídica en cuanto a lo que se ha de entender por perfil transaccional. Se concluye que tanto la norma como las resoluciones del organismo de control propenden a la indeterminación del perfil transaccional, el cual no protege *per se* los derechos del usuario financiero en su calidad de consumidor.

Palabras clave

Perfil transaccional, Usuario financiero, Transacciones electrónicas, Seguridad jurídica.

Abstract

The entities that make up the public and private financial sector subject to the control of the Superintendency of Banks are under the regulatory obligation to apply certain guidelines in order to protect the interests of their users when they carry out transactions through electronic channels. Among them, they must verify that their transactions they fit the transactional profile, otherwise they must block them *ipso facto* as a precaution, without the consumer's consent. The article analyzes whether such unilateral blocking actually protects the rights of the financial user or detracts from them; it also examines whether there is legal certainty as to what is to be understood by the transactional profile. It is concluded that both the norm and the Resolutions of the Control Organism tend to the indetermination of the transactional profile, which does not protect the rights of the financial user as a consumer.

Keywords

Transactional Profile, Financial User, Electronic Transactions, Legal Security.

1. Introducción

Los ciudadanos quienes en el desarrollo de su vida cotidiana se ven en la necesidad de utilizar los diferentes servicios que ofertan las entidades conformantes del sistema financiero nacional se



convierten en consumidores de servicios bancarios o financieros; por lo tanto, requieren y merecen la tutela del Estado, para que, en aquella relación con los bancos no se vean disminuidos o violentados sus derechos.

A fin de que las entidades financieras se apeguen tanto a la Constitución como a la ley, la Superintendencia de Bancos ejerce la auditoría, intervención, control y supervisión de estas instituciones, con el objetivo claro de que, entre otros fines, los usuarios quienes confían su dinero, fruto del desarrollo de diferentes actividades económicas, no lo pierdan injustificadamente; y, además, obtengan un servicio de óptima calidad.

Actualmente, dada la incesante evolución tecnológica, es cada vez más común que los usuarios financieros utilicen canales electrónicos para llevar a cabo transacciones y operaciones que, acorde a los lineamientos del organismo de control, deben cimentarse en diferentes estándares de seguridad, a fin de que los sistemas bancarios no sean vulnerados y causen pérdidas económicas provocadas por quienes utilizan la tecnología para cometer delitos.

Entre los elementos que la entidad financiera por mandato normativo debe tener en cuenta frente a cada uno de sus usuarios en las transacciones electrónicas se encuentra el denominado *perfil transaccional*, componente que ha sido confusamente determinado por el organismo de control encargado de controlar a aquellas instituciones que conforman el sector financiero público y privado. Se entiende que este perfil sirve para determinar, entre otros aspectos, monitorear consumos o transacciones hechas por el usuario en determinado periodo de tiempo; en caso de que uno de esos movimientos se aleje de lo usualmente procesado, la entidad bancaria los rechaza inmediatamente. Por lo expuesto, no se ha contemplado de forma precisa y clara qué significado, concepción, componentes y demás aspectos conforman este perfil transaccional, provocando inseguridad jurídica tanto en las entidades financieras como en los consumidores.

Asimismo, es de resaltar que, si la entidad financiera considera que una transacción o consumo se apartan del perfil transaccional del usuario, está en plena potestad de rechazarlo o bloquearlo unilateralmente, sin aviso alguno o aceptación de parte del interesado, lo que podría vulnerar varios derechos del consumidor financiero; entre ellos, la libertad para utilizar su propio dinero o una línea de crédito, el disfrutar de bienes y servicios de óptima calidad, e inclusive existiría una afectación de su derecho a la propiedad cuando se trate de una cuenta de depósitos monetarios.

2. La libertad del usuario como consumidor financiero

En el momento en que las personas agrupadas entre sí consideran necesario que sus relaciones sean, de cierta manera, delineadas o controladas para, de esa forma, tener un orden y poder convivir lo más en paz posible, entregan voluntariamente gran parte de sus libertades a un ente con los poderes suficientes para tal fin. De este modo, se disminuyen las vicisitudes propias del entorno suscitadas por diversos motivos –entre ellos “tensiones y conflictos sociales en las esferas no civiles, como la familia, la religión, en demandas de justicia y de reparación civil” (Arteaga, 2020, p. 455)–. Así se efectúa, de forma general¹, lo que Rousseau denominó el pacto social, mediante el cual se moderan “las desigualdades por medio de leyes generales que preserven condiciones adecuadas de independencia personal y amor propio, y no permitan situaciones agónicas de desigualdad” (Ribotta, 2025, p. 463).

En tal contexto, la evolución de los Estados modernos, que se inició desde aquella necesidad de conformar un soberano que funja como una especie de administrador, tiene sentido en cuanto dicho ente está obligado a tutelar los derechos de los ciudadanos; entre ellos, el principio

¹ En este punto se enuncia de forma general y escueta el pacto social de Rousseau, sin que sea necesario ahondar en su análisis ni en sus especificidades.

de libertad adquiere total relevancia –pese a que no es posible hacer una suerte de jerarquización de principios fundamentales y derechos–. Tal principio se puede traducir desde aquella garantía de que nadie puede ser privado de su libertad sin un juicio justo que respete el debido proceso en cada una de sus aristas hasta el libre albedrío que permite a la persona escoger entre diversas opciones de toda índole.

Al igual que la elección voluntaria que a diario efectúa cada persona para hacer una compra en una u otra tienda, o la preferencia entre adquirir alimentos de entre la variedad de cadenas alimenticias existentes, se torna común la necesidad de optar por una entidad financiera² que brinde los servicios bancarios que se adecúen a la actualidad. Tales servicios se encuentran conjugados en el mercado financiero que, debido al “impacto de la transformación digital impulsado por los avances tecnológicos [...] [prevé] la entrada de nuevos modelos de negocios [...] que compiten con éxito ofreciendo productos financieros con potencial disruptivo” (A. Vargas, 2021, p. 99), Asimismo, la elección es efectuada unilateralmente por las personas en pleno ejercicio de su derecho a la libertad, derecho fundamental que es garantizado por el Estado a través de la Constitución y la ley.

En ese orden de ideas, es el ciudadano quien elige entre la variedad de instituciones que cuentan con la debida autorización del organismo de control para brindar servicios financieros, ya sea la Superintendencia de Bancos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; a su vez, el ciudadano ejerce un acto de total confianza, pues encomienda a tal institución nada más y nada menos que posiblemente el activo más importante: el dinero, el cual puede provenir de su esfuerzo y trabajo diario. Esa manifestación de confianza que no está exenta de riesgos, pues hay la posibilidad de que por cualquier circunstancia, aquel dinero confiado al banco se pierda, ya sea por circunstancias propias de la entidad o por diferentes elementos como la vulneración de sus seguridades electrónicas o físicas.

La transformación hacia lo digital y la evolución en sí misma, ha provocado que las entidades financieras se vean obligadas a ajustar sus servicios a las nuevas tecnologías, avance que a su vez incrementó paralelamente el temor o la inseguridad del ciudadano, quien confía su dinero en la institución financiera de su elección. Al respecto, Lévy et al. (2020) sostienen que

el uso de transacciones en línea es una tendencia que se va incrementando con el paso de los años, y las instituciones financieras, como bancos o cajas de ahorros, ofrecen cada vez más servicios online a sus usuarios. A pesar de esta tendencia positiva [...] algunos aspectos de los servicios financieros en línea provocan temores a los usuarios y la seguridad es uno de ellos. (p. 2)

Ahora bien, “es muy probable que este proceso aporte claros beneficios, en términos de competencia, innovación y eficiencia. Sin embargo, este proceso también va acompañado de serios riesgos” (Laguna de la Paz, 2022, p. 273) que definitivamente deben ser minimizados por las entidades en beneficio de los consumidores financieros y, además, seriamente supervisados y controlados por los organismos creados para tal efecto.

Empero, es evidente que el consumidor financiero está propenso a diferentes riesgos, y que las entidades deben obligatoriamente establecer mecanismos tanto tecnológicos como de toda índole para reducirlos al máximo, por lo que siempre se debe tener presente que es el usuario quien tiene toda la libertad frente a su dinero confiado a la institución, el cual puede manejar a su antojo, salvo las limitaciones y excepciones legales o judiciales³.

² Seguramente existen muy pocos ciudadanos en la actualidad quienes se desenvuelven sin la necesidad de contar con servicios financieros, ya sea desde obtener una cuenta de ahorro hasta requerir préstamos o comprar con tarjetas de crédito o débito.

³ Una limitación a esta libertad del usuario para manejar su propio dinero confiado a una entidad del sistema financiero es aquella en la que, mediante el debido proceso, un juzgador ordena que bancos y cooperativas “congelen” cuentas de determinada persona.

Lo anterior tiene fundamento en cuanto a que, para diferentes vertientes sobre todo de tradición civilista, la relación jurídica existente entre las instituciones financieras y el usuario tiene sus cimientos en que “el depositario tiene la obligación de guarda y cuidado del bien depositado, para su eventual restitución al depositante. El derecho de dominio sobre la cosa depositada permanece en cabeza del depositante, siendo el depositario un mero guardador o tenedor” (Boada, 2018, p. 184).

3. El perfil transaccional como herramienta que mitiga riesgos

La institución financiera donde el ciudadano se transforma en el consumidor que le ha confiado su dinero debe afrontar las vicisitudes propias de su giro del negocio, que deben ser abordadas inmediatamente, pues “debido a la presencia de diferentes tipos de riesgo, sean estos internos o externos [...] surge la necesidad de buscar estrategias en la identificación y gestión [...]; con el objetivo de direccionar posibles soluciones y su incidencia a niveles considerables [...]” (Mackay et al., 2019, p. 135).

Uno de estos riesgos es el denominado riesgo operativo el cual constituye “la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos o por errores en el procesamiento de las operaciones. También incluye las fallas humanas, el fraude y desastres ocasionados por fuerzas naturales y accidentes” (Gaytán, 2018, p. 124). Dicho riesgo, especialmente en la última década, ha soportado una profunda transformación, debido a factores tales como la globalización de los mercados y el indudable auge tecnológico (Gragera & Pérez, 2018).

Sustancialmente, la evolución y el cambio tecnológico, que han permitido que varios de los servicios financieros en la actualidad se puedan efectuar en línea a través de ordenadores o dispositivos móviles, sin la necesidad de acudir a la entidad, modificaron en cierto sentido el riesgo operativo al que están expuestas las entidades financieras, obligándolas a recurrir a herramientas tecnológicas, y más novedosamente aún, a aquellas que son alimentadas mediante inteligencia artificial y algoritmos para enfrentar tales riesgos.

Una de las formas de combatir aquel riesgo operativo es el perfil transaccional, el que constituye un elemento de obligatorio cumplimiento para las entidades financieras sujetas a la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos, en tanto que la Codificación de Normas de aquel organismo de control, en su Título IX “De la gestión y administración de riesgos”, Capítulo V “Norma de control para la gestión de riesgo operativo”, artículo 27, numeral 15, manda:

Art. 27.- Con el objeto de que las transacciones realizadas a través de *canales electrónicos* cuenten con los controles y mecanismos para evitar el cometimiento de eventos fraudulentos o no autorizados por los usuarios y preservar la seguridad de la información, así como los recursos de los clientes a cargo de las entidades controladas; estas deben cumplir, como mínimo, con lo siguiente: [...]

14. *Las entidades deben establecer procedimientos de control y mecanismos que permitan monitorear las transacciones y el comportamiento de los clientes en el uso de canales electrónicos y tarjetas*; para el efecto las entidades deben mantener sistemas digitales e inteligentes de prevención de fraude los mismos que deben alertar al cliente sobre posibles fraudes ante el cambio o uso de su información de datos personales debiendo para tal efecto realizar la debida autenticación fuerte. En tales circunstancias las entidades deben dejar evidencia de lo actuado a través de notificaciones por mensajería móvil y correo electrónico u otro mecanismo conforme a la definición del cliente. Particular que será considerado en el análisis de los reclamos de los usuarios financieros.

15. Incorporar en los procedimientos de administración de la seguridad de la información, *el bloqueo de los canales electrónicos y/o de las tarjetas cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas* o después de un número máximo de tres intentos de acceso fallido. Además, se deben establecer procedimientos que permitan la notificación en línea al cliente a través mensajería móvil, correo electrónico u otro mecanismo, así como su reactivación de manera segura. (Superintendencia de Bancos, 2017, el énfasis me corresponde).

Esta obligación para con las entidades financieras responde al hecho de que en la actualidad es de suma importancia utilizar las nuevas tecnologías para llevar a cabo un control de riesgos, sobre todo de aquellos relacionados con la banca virtual, direccionados a fomentar políticas de monitoreo sobre las transacciones, en los que se incorporen sistemas adecuados que emitan inmediatas alertas frente a transacciones potencialmente sospechosas (Vaudo, 2022). Al respecto, Martínez et al. (2019) sostienen que

el perfil transaccional de cada uno de los clientes estará basado en la información que ellos proporcionen a la entidad y, en su caso, en aquella con que cuente la misma, respecto del monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las operaciones que comúnmente realizan dichos clientes; el origen y destino de los recursos involucrados; así como en el conocimiento que tenga el empleado o funcionario de la entidad respecto de su cartera de clientes, y en los demás elementos y criterios que determinen las propias entidades. (pp. 149-150)

En definitiva, si el perfil transaccional no está expresamente determinado como tal en la norma previamente citada, sí se halla de forma tácita, pues para que la institución financiera monitoree eventos inusuales que presumiblemente puedan relacionarse con acciones fraudulentas, necesariamente está obligada a llevar a cabo un perfilamiento transaccional, que permita determinar cuáles han de ser aquellas operaciones que se alejan del comportamiento habitual del cliente.

4. La indeterminación del perfil transaccional y la seguridad jurídica

Previo a profundizar en las especificidades del perfil transaccional, se torna relevante poner de manifiesto por lo menos de forma general e inclusive reduccionista y escueta⁴, aquella diferenciación entre reglas y principios, esto por cuanto la seguridad jurídica en sí misma es un principio jurídico más no una regla, lo que además da cuenta de que su violación o inaplicación en referencia al perfil transaccional provoca un problema de gran envergadura.

En definitiva y a breves rasgos, las reglas están definidas de modo que siempre van a contener una determinación clara de lo que hay que hacer o dejar de hacer; y, sobre todo, la consecuencia de no efectuar está acción –por ejemplo, aquella que determina que no se puede sobrepasar el límite de velocidad de 50 km/h, y que quien lo rebase se hará acreedor a una multa de cierta cantidad de dinero–; es decir, las reglas están redactadas para evitar la indeterminación, y ante ellas solo es posible cumplirlas o incumplirlas.

Por el contrario, los principios contienen dentro de sí una redacción con textura abierta, indeterminada, sin que especifiquen una acción singularizada y una consecuencia jurídica; sino que, por el contrario, en palabras de Robert Alexy, son mandatos de optimización que pueden ser acatados en la mayor medida de lo posible; esto es que, ante ellos y a diferencia de las reglas, su cumplimiento puede ser variable y graduable, por ejemplo, el principio a la igualdad.

⁴ La diferenciación entre reglas y principios ha motivado numerosos trabajos y libros completos; sin embargo, para efectos de este artículo se tornó prudente y suficiente solo hacer una distinción general.

Dicho esto, es claro que la seguridad jurídica no es una regla, es evidentemente un principio, un fin al que el derecho pretende llegar. Para R. Vargas (2023) tal principio se caracteriza por contener dos elementos:

el primero, saber o tener certeza de la existencia de normas que regulan la conducta humana de forma impersonal; y el segundo, la expectativa o confianza de que ese orden normativo es generalmente observado, pudiendo esperar de este una existencia continua y prolongada de la vigencia del ordenamiento jurídico. (p. 4)

Ahora bien, la Superintendencia de Bancos es el organismo llamado a vigilar, auditar, intervenir y controlar a las entidades financieras que conforman el sector financiero público y privado, lo que dota a esta institución y a sus semejantes⁵ de gran importancia sobre todo por “las funciones encomendadas, como son las administrativas y las funciones jurisdiccionales que se le han atribuido, incluso antes de 1991, en temas competenciales, consumo, societarios, salud o financiero” (Hernández et al., 2022, p. 140).

La Superintendencia de Bancos, en ejercicio de sus competencias y atribuciones constitucional y legalmente asignadas, tiene la potestad, después de efectuar el trámite pertinente, de ordenar que las instituciones sometidas a su control reversen en favor de sus usuarios, cantidades que considera fueron procesadas sin la observancia de su propia normativa, particular en donde adquiere total relevancia el perfil transaccional, que debe ser considerado por el banco en las transacciones electrónicas, para que el organismo de control verifique si aplicó o no el procedimiento pertinente.

En este sentido, este organismo de control ha emitido distintas resoluciones para atender las reclamaciones de los usuarios financieros, en las que aborda lo referente al perfil transaccional. Una de ellas es la Resolución Nro. SB-INCSFPR-DCP2-2024-03073 (Superintendencia de Bancos, 2024), en la cual consideró que la entidad financiera no efectuó una correcta mitigación del riesgo sosteniendo lo siguiente:

Que para el caso que nos ocupa, el perfil transaccional de la tarjetahabiente no solo se limita al cumplimiento del monto máximo establecido por el banco y que este puede ser regulado por el usuario financiero, sino que debe considerar un análisis integral de riesgo, es decir, referirse al análisis de otras variables adicionales como son: los históricos o recurrencias en el uso del canal transaccional habilitado, montos, promedios, frecuencia, entre otros aspectos principales. (p. 8)

Pese a que se demostró a lo largo de la sustanciación del procedimiento administrativo que la entidad financiera cumplió con el proceso adecuado (remitir los códigos para que se procese la transacción, los cuales son de exclusivo acceso para el usuario financiero; notificación de las transacciones al celular y correo electrónico, entre otros) el organismo de control ordenó al banco revertir la transacción objetada en favor del reclamante, pues consideró que el monto de la compra efectuada por la cliente con su tarjeta de crédito, por ser alto, y aunque estaba dentro del cupo de su tarjeta, no se ajustaba al monto que generalmente gastaba en compras similares.

Otro ejemplo de lo previamente expuesto es la Resolución Nro. SB-INJ-2025-0956 (Superintendencia de Bancos, 2025), en la cual el organismo de control sostiene que, pese a que una compra con tarjeta de crédito se aleje del monto promedio, tal situación no necesariamente quiere decir que la entidad financiera no cumplió con la verificación del perfil transaccional, pues

⁵ En nuestro país contamos a más de la Superintendencia de Bancos, con la Superintendencia de Competencia Económica; Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo; y la recientemente creada Superintendencia de Protección de Datos.

en el caso que se resolvió con dicho acto administrativo el usuario notificó previamente al banco que saldría del país, lo que se podría interpretar como que efectivamente haría compras de mayor cantidad en su estancia internacional.

En contrapartida a lo expuesto, la Resolución Nro. SB-INJ-2022-1020 (Superintendencia de Bancos, 2022) en cuanto al perfil transaccional sostuvo

QUE, de la revisión a los estados de cuenta aparejados por el apelante, y por el propio banco, se desprende claramente que los consumos con la tarjeta de crédito, en el Ecuador son de montos inferiores a las transacciones reclamadas (con un promedio de consumo de USD \$200.00), por lo que esta inusualidad en los consumos que suman USD \$8.157,76 realizados en un solo día en una (1) hora, no corresponden con los hábitos de consumos dentro del país, tanto por los montos, como en el tiempo de ocurrencia de los mismos, hechos que de acuerdo a la normativa transcrita obligaba a Banco [...] a tomar las medidas de seguridad de las transacciones que no correspondían al perfil transaccional del reclamante, quien no registra además consumos realizados fuera del país.

Por este motivo, considero que, al alejarse los montos de las compras de lo que habitualmente consumía el cliente con su tarjeta de crédito, y pese a que estos se encontraban dentro del cupo que mantenía, el banco debió bloquear las compras conforme manda la norma atinente al perfil transaccional, con lo cual decidió ordenar al banco revertir la transacción reclamada.

Esta falta de singularización o especificidad de lo que se debería entender por perfil transaccional, provocada tanto por la redacción de la norma del organismo de control como por sus propias resoluciones, tiende a la indeterminación del concepto, lo cual causa total inseguridad jurídica tanto para el usuario como para las entidades financieras, que no tienen certeza alguna de cómo llevar a cabo un adecuado perfil transaccional.

5. Bloqueo unilateral por parte de la entidad financiera

Después de haber analizado que el perfil transaccional no se encuentra debidamente contemplado y especificado, lo que provoca inseguridad jurídica, es momento de adentrarse en lo que las entidades financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos deben hacer en cumplimiento de la norma respectiva, es decir, en el momento inmediatamente posterior al que reciben una alerta emitida por sus sistemas tecnológicos, la cual advierte que una transacción se aleja del perfil transaccional del usuario financiero.

Con relación a ello se denota que “año tras año, los bancos se ven afectados por problemas de ciberseguridad frente al ataque de terceros que logran burlar los niveles de seguridad establecidos por las mismas entidades bancarias” (Contardo & Carrasco, 2024, p. 162), ante lo cual, la norma del organismo de control contenida en la Codificación de Normas en su Título IX “De la gestión y administración de riesgos”, Capítulo V “Norma de control para la gestión de riesgo operativo”, artículo 27, numeral 15, sustancialmente determina que le corresponde al banco “incorporar en los procedimientos de administración de la seguridad de la información, el bloqueo de los canales electrónicos y/o de las tarjetas cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas”.

La Superintendencia de Bancos no solo obliga a que la entidad financiera sometida a su control mantenga un perfil transaccional, sino que cuando existan eventos inusuales, en concreto, aquellos que se alejen de aquel perfil, de bloquear inmediatamente —o sea unilateralmente y sin aviso, ni en acuerdo con el usuario— el medio con el cual se materializó tal transacción, para evitar procesar futuras operaciones y mitigar temporalmente el riesgo asociado a un posible evento fraudulento.

Al respecto, cabe destacar que la relación jurídica que cimienta aquella conexión entre el usuario financiero y el banco no se encuentra determinada de una forma específica, pues en palabras de Arcos (2021):

El derecho bancario no incorpora la definición de un contrato bancario propiamente dicho, razón por la cual, su definición surge del ámbito civil a la cual se agregan las particularidades propias de la industria bancaria para identificar la especialidad de un convenio de esta naturaleza. Así, el artículo 1454 del Código Civil, señala: Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra, a dar, hacer o no hacer alguna cosa, cada parte puede ser una o muchas personas. (p. 86)

Esta particularidad da cuenta de que, al igual que en la totalidad de contratos, sin que el bancario o financiero sea la excepción, la voluntad de las partes adquiere una relevancia determinante, y, sin hacer énfasis en los distintos bemoles de este contrato en tanto que no es el objetivo de este trabajo, cabe tener claro que “el depositario tiene la obligación de custodiar y mantener el bien depositado, y [...] el derecho de dominio sobre el mismo se mantiene en cabeza de su cliente depositante” (Boada, 2018, p. 192). En otras palabras, en contraste con lo manifestado en el primer apartado que compone la presente, tanto el derecho a la libertad del usuario financiero ejercido sobre su dinero, así como el hecho de que mantiene el dominio sobre este, deberían ser razones suficientes para que la entidad financiera no limite su accionar.

Este bloqueo bancario unilateral podría traer consecuencias en la vida cotidiana del usuario financiero, y más aún, en determinados negocios. Imaginemos que a determinada persona se le presenta la oportunidad única de adquirir acciones internacionales que le generarían un gran rédito; sin embargo, pese a tener un cupo de 20 000 USD, utiliza su tarjeta de crédito generalmente para hacer compras a nivel nacional que no superan los 100 USD mensuales.

Para llevar a cabo esta transacción requiere inmediatamente de 15 000 USD por medio de su tarjeta de crédito para hacer la compra en internet, pero dado que esta se aleja de su perfil transaccional, y en cumplimiento de la norma de la Superintendencia de Bancos, la entidad bancaria no la procesa; es más, la bloquea impidiendo futuras transacciones. Este caso hipotético ciertamente pone en total detrimento los derechos del usuario.

6. Conclusiones

La indeterminación normativa específica de lo que significa el perfil transaccional, con cada uno de los elementos que lo componen, provoca una total inseguridad jurídica tanto para las entidades controladas como para el usuario financiero.

Las entidades que conforman el sector financiero tanto público como privado, están obligadas a mitigar los riesgos a los que están expuestas, entre ellos el riesgo operativo, para lo cual deben determinar el perfil transaccional de sus clientes, pese a la indeterminación de este en la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos, además de que este perfil debe ajustarse a las nuevas tecnologías que a diario modifican los servicios financieros.

El usuario financiero que confía en la institución de su preferencia tiene el derecho de dominio sobre su dinero y su línea de crédito, por tal razón, tanto el Estado como las instituciones que conforman el sector financiero deben garantizar su libertad y libre albedrío sobre el uso de ambos. El bloqueo unilateral que efectúa el banco sobre sus canales electrónicos cuando cree que las transacciones no se ajustan al perfil transaccional, vulnera sus derechos, aun cuando también es responsabilidad del usuario financiero el adecuado manejo de su cuenta y tarjetas de crédito o débito.

Referencias bibliográficas

Artículos de publicaciones periódicas

- Arteaga, N. (2020). ¿Cómo se construye socialmente un problema social? *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 66(243), 455-459. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v66n243/0185-1918-rmcps-66-243-455.pdf>
- Boada, S. (2018). La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria. *Revista de Derecho Privado*, 36, 171-203. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5792/7303>
- Contardo, J., & Carrasco, J. (2024). La asignación de riesgos por fraude en los contratos de cuenta corriente bancaria y sus contratos conexos bajo la legislación chilena. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 1(43), 161-208.
- Gaytán, J. (2018). Clasificación de los riesgos financieros. *Mercados y Negocios*, 38, 122-132. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864088006/571864088006.pdf>
- Gragera, J., & Pérez, M. (2018). Análisis y gestión del riesgo operacional en las entidades financieras y aseguradoras. Una comparativa. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, 27(49), 219-245. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/26203>
- Hernández, N., Illera, M., & Ramírez, M. (2022). Funciones jurisdiccionales de las Superintendencias en Colombia. Claves para comprender esta forma de administrar justicia desde el ejecutivo. *Revista de Derecho Valdivia*, 35(2), 139-161.
- Laguna de la Paz, J. (2023). Regulación y supervisión financiera en la nueva economía digital global. *Revista de Administración Pública*, 1(220), 271-294.
- Lévy, J-P, Bourgault, N., Calvo, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *Ciencia Ergo-Sum*, 27(2), 1-22. <https://www.redalyc.org/journal/104/10462656003/html/>
- Mackay, C., Chabusa, J., & Delgado, S. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 134-147.
- Martínez, J., Martínez, A., & Pérez, G. (2020). Metodología de evaluación de riesgos en materia de prevención de lavado de dinero (PLD) y financiamiento del terrorismo (FT). *Panorama Económico*, 15(30), 143-167. <https://www.scielo.org.mx/pdf/panec/v15n30/1870-2171-paneco-15-30-143.pdf>
- Ribotta, S. (2025). Huellas de Rousseau en Rawls: La construcción colectiva de la justicia. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 59, 457-483. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/31169>
- Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99-120. <https://www.redalyc.org/journal/816/81669876005/>
- Vargas, R. (2023). Seguridad jurídica como fin del derecho. *Revista de Derecho*, 1(27), 1-16.
- Vaudo, L. (2022). Normas de Buen Gobierno Corporativo: Prevenir con *compliance* y autorregulación. *Revista Internacional de Cultura Visual*, 12(4), 1-14.

Publicaciones web

- Arcos, H. (2021). La naturaleza jurídica de la actividad bancaria en el Ecuador [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad. <http://hdl.handle.net/10644/8048>

Normas legales y documentos oficiales

Superintendencia de Bancos. (2017). Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos [Resolución No. SB-2017-810, Registro Oficial, Edición especial N.º 123, 31 de octubre de 2017]. Última reforma: 12 de septiembre de 2025.

Superintendencia de Bancos. (2022). Resolución Nro. SB-INJ-2022-1020, 20 de junio de 2022.

Superintendencia de Bancos. (2024). Circular Nro. SB-INCSFPR-2024-0373-C, 20 de noviembre de 2024: Aplicación de la Resolución No. JPRF-F-2024-0120 [Dirigida al sector financiero privado].

Superintendencia de Bancos. (2025). Resolución Nro. SB-INJ-2025-0956, 16 de abril de 2025.