



**Resolución No. 463-2018-F**

**LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”*;

Que el Código Orgánico Monetario y Financiero se encuentra en vigencia desde su publicación en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014;

Que el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera como parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores; y determina su conformación;

Que el artículo 14, numerales 2, 3, 28 y 29, del Código ut supra, facultan a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a emitir las normas para la reglamentación de las políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras; a regular mediante normas las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero nacional; a establecer los cargos por los servicios que presten las entidades financieras, así como de las entidades no financieras que otorguen crédito y los gastos con terceros derivados de las operaciones activas en que incurran los usuarios de estas entidades; a establecer el límite máximo de costos y comisiones que se pueden pactar por el uso del servicio de cobro con tarjeta de crédito, débito y otros medios de similar naturaleza a los establecimientos comerciales;

Que el artículo 152 del aludido Código establece que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que los artículos 154, 155 y 156 ibídem previenen que es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados; que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código; y, que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control;

Que el artículo 157 del referido cuerpo legal determina que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados;

*R*



Que el artículo 248 del citado Código establece que las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario; y que la aceptación deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la ley. Los cargos cobrados que no cuenten con la aceptación expresa del usuario deberán ser restituidos, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar;

Que el numeral 5 del artículo 262 del Código Orgánico Monetario y Financiero tipifica como infracción grave *"No observar las disposiciones sobre cargos por servicios financieros y no financieros;"*;

Que la Superintendencia de Bancos, mediante oficio No. SB-DS-2018-0256-0 de 17 de octubre de 2018, remite para conocimiento y aprobación de la Junta, la propuesta de reformas a la resolución No 138-2015-F de 23 de octubre de 2015 que contiene la Norma de Servicios Financieros de las entidades del Sector Financiero Público y Privado;

Que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante oficio No. SEPS-SGD-IGJ-2018-26190 de 18 de octubre de 2018, remite para conocimiento y aprobación de la Junta, la propuesta de reformas a la Sección XIV "Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario", del Capítulo XXXVI "Sector Financiero Popular y Solidario", del Título II "Sistema Financiero Nacional", del Libro I "Sistema Monetario y Financiero" de la aludida Codificación;

Que es necesario que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, norme la Sección Cuarta del Capítulo I "Actividades Financieras" del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Código Orgánico Monetario y Financiero, a través de la inclusión de un nuevo Capítulo en el Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I del "Sistema Monetario y Financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión extraordinaria por medios tecnológicos convocada el 24 de octubre de 2018, con fecha 26 de octubre de 2018, conoció y aprobó el texto de la presente resolución; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales, resolvió incluir en el Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I del "Sistema Monetario y Financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, como capítulo LIII el siguiente **"USUARIOS FINANCIEROS"**



## CAPITULO LIII USUARIOS FINANCIEROS

### Sección Primera SERVICIOS NO FINANCIEROS

**ARTÍCULO 1.-** Para los efectos contemplados en la Sección cuarta del Capítulo I "Actividades Financieras" del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Código Orgánico Monetario y Financiero, se entenderán por servicios no financieros a aquellos que impliquen la prestación de servicios específicos, brindados por una persona natural o jurídica ajena a la actividad financiera, en favor de un socio, cliente o usuario del sistema financiero, cuyo pago o contraprestación se realice mediante débitos de la cuenta de la cual es titular o firma autorizada, o los cargos a su tarjeta de crédito o pago, acordados en forma previa.

**ARTÍCULO 2.-** La comercialización y promoción de servicios no financieros es responsabilidad de los prestadores de dichos servicios.

Las entidades financieras no pueden promocionar ni comercializar por ningún medio, servicio alguno que no esté contemplado en el Código Orgánico Monetario y Financiero; o, que no haya sido aprobado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y, que no cuente con la autorización de los organismos de control.

No se considera comercialización y promoción el envío de publicaciones, información o insertos publicitarios en estados de cuenta o en otros canales de atención con los que cuente la entidad financiera, siempre que dichas publicaciones, información o insertos contengan una declaración expresa de que los mismos no son ofrecidos por la entidad financiera.

**ARTÍCULO 3.-** Todo contrato que celebren las entidades financieras con prestadores de servicios no financieros, que impliquen o correspondan a débitos a las cuentas de sus socios, clientes o usuarios, o cargos en sus tarjetas de crédito o de pago, deberán incluir la declaración del prestador de servicios no financieros sobre el cumplimiento de las obligaciones que se indican en esta Resolución.

**ARTÍCULO 4.-** Los contratos que se celebren entre los prestadores de servicios no financieros y sus usuarios, cuya forma de pago sea a través de débitos o cargos dentro del sistema financiero deberán ceñirse a lo siguiente:

**4.1 Promoción, comercialización y venta.-** El prestador del servicio no financiero, a fin de promocionar, comercializar y vender sus servicios deberá cumplir al menos con las siguientes acciones:

- a. Identificación clara, expresa y completa del prestador del servicio;
- b. Explicación del servicio ofrecido y las condiciones, requisitos y procedimientos, para acceder al mismo, y para cancelarlo;

*E*



- c. Indicación del precio sin impuestos, precio con impuestos y precio total por la prestación del servicio, para el período de cobertura del mismo, la periodicidad y forma de pago;
- d. Explicación de las causas para la terminación del contrato, que incluirá la finalización voluntaria por cualquiera de las partes.

Cuando la promoción de servicios no financieros se realice a través de medios telefónicos el prestador de dichos servicios no podrá invocar su relación con la entidad financiera salvo al momento de referirse a los medios y forma de pago, evento que debe ocurrir luego del cierre de negociación al que hace referencia el número 4.2. de este artículo.

**4.2 Cierre de la negociación-** El prestador del servicio no financiero, a fin de proceder al cierre de la negociación, deberá cumplir al menos con las siguientes acciones:

- a. Confirmación de que el cliente entendió y está de acuerdo con el servicio ofrecido;
- b. Aceptación expresa e inequívoca por parte del socio, cliente o usuario de la prestación del servicio;
- c. Aceptación expresa e inequívoca por parte del socio, cliente o usuario del precio total por la prestación del servicio o producto, para el período de cobertura del mismo, la periodicidad y forma de pago.

**4.3 Autorización de pago.-** La autorización del socio, cliente o usuario será expresa cuando quede otorgada por cualquier medio jurídicamente válido, de manera inequívoca y taxativa, incluyendo la disposición del socio, cliente o usuario de que se realicen los débitos o cargos en la forma y con la periodicidad que ahí se detallan.

**ARTÍCULO 5.-** Las entidades financieras, al momento de requerirlo los socios, clientes, usuarios o el órgano de control, deberán verificar que el prestador del servicio no financiero posea el documento o prueba que demuestre en legal y debida forma la relación entre éste y el socio, cliente o usuario, a excepción de los prestadores de servicios públicos o de orden público, que soliciten el servicio de débito o los cargos a su tarjeta de crédito o pago.

Los proveedores de servicios no financieros a su vez tendrán la obligación de entregar a las entidades financieras todos los documentos y más medios que acrediten que los socios, usuarios o clientes han autorizado expresamente el débito de sus cuentas o cargos en sus tarjetas de crédito o de pago.

**ARTÍCULO 6.-** El socio, cliente o usuario podrá disponer a la entidad financiera, por correo electrónico, por escrito, o por cualquier otro canal idóneo que las instituciones financieras habiliten, la suspensión de los débitos o cargos previamente autorizados, sin que para ello sea una exigencia la terminación de la relación contractual entre el socio, cliente o usuario con el prestador del servicio no financiero.

Una vez realizada la suspensión de los débitos o cargos, sobre la base de la validación efectuada por la entidad financiera, esta última establecerá los protocolos



necesarios para validar la identidad del socio, cliente o usuario. Las entidades financieras comunicarán del particular al prestador de servicios no financieros, dentro de las setenta y dos horas siguientes a la fecha en que se efectuó la referida cancelación.

La cancelación de la orden de débito o cargo no suprime la responsabilidad del socio, cliente o usuario de cumplir sus obligaciones debidamente asumidas con el tercer prestador del servicio no financiero.

En el caso de que el socio, cliente o usuario quiera suspender el servicio, deberá gestionar el mismo, con el prestador del servicio no financiero.

**Artículo 7.-** El socio, cliente o usuario que considere que se han efectuado débitos o cargos no autorizados expresamente por él, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, dentro del territorio nacional, podrá presentar su reclamo ante la entidad financiera depositaria, con el siguiente procedimiento:

**7.1. Reclamo procedente.-** La entidad financiera tiene la obligación de solicitar al prestador de servicios no financieros la autorización del cliente. Si el prestador de servicios no financieros no presenta la autorización correspondiente en el plazo de 5 días hábiles, se considera que el reclamo es procedente, por lo tanto la entidad financiera está autorizada a debitar de las cuentas del prestador de servicios la totalidad del monto disputado por el cliente.

Cuando se traten de débitos o cargos no autorizados, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, por consumos efectuados en el exterior, los plazos serán aquellos establecidos en la normativa internacional que regula dichos reclamos.

En caso de no existir los fondos necesarios en la cuenta, la entidad financiera devolverá dichos recursos de sus propios fondos sin perjuicio de su derecho de repetir en contra del prestador del servicio no financiero.

**7.2. Reclamo no procedente.-** Si dentro del plazo de quince días, la entidad financiera rechazara el reclamo, deberá comunicar en forma clara y expresa al socio, cliente o usuario que de considerar que su reclamo no ha sido atendido en debida forma, cuenta con un plazo de 15 días contados a partir de dicha respuesta para recurrir a los órganos de control y efectuar el reclamo correspondiente.

**7.3. Reclamos no atendidos.-** Si en el plazo de quince días, la entidad financiera no ha atendido el reclamo, se entenderá como favorable a las pretensiones del socio, usuario o cliente y en tal virtud procederá a realizar las devoluciones correspondientes, más el interés legal calculado en la forma prevista en la Disposición General Primera incluida con esta Resolución, dentro del plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha de presentación del reclamo respectivo.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** En el evento de que los organismos de control correspondientes resolvieren favorablemente un reclamo presentado por un socio, cliente o usuario en contra de una entidad controlada o cuando, producto del control y supervisión, el

organismo de control determine que existe un cobro indebido de servicios financieros o no financieros, habrá lugar a la devolución del monto del reclamo, más los intereses causados, calculados desde la fecha en la que ocurrieron los débitos o cargos objeto del reclamo hasta la fecha de devolución total, a la tasa de interés legal, publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago.

**SEGUNDA.** – El órgano de control correspondiente podrá verificar en cualquier momento que las entidades financieras cuenten con los documentos, instrumentos o medios que sustenten la autorización previa y expresa del socio, cliente o usuario para que se realicen los débitos de la cuenta de la cual es titular o firma autorizada, o los cargos a su tarjeta de crédito o pago.

**TERCERA.**- Las entidades no entregarán información sujeta a sigilo o reserva salvo las excepciones de Ley, ni información personal de sus socios, clientes o usuarios a menos de que se cuente con la autorización previa y expresa de su titular conferida en legal y debida forma, a cualquier otra persona natural o jurídica de derecho público o privado, y a las empresas encargadas de brindar el servicio de telemercadeo.

**CUARTA.**- Para el caso de las entidades del sector financiero popular y solidario, las autorizaciones de débito tendrán una duración máxima de 2 años y no podrán ser renovadas de manera automática.

**QUINTA.**- Las entidades financieras proporcionarán a los socios, usuarios o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas que éstos requieran para efectuar sus reclamos, incluyendo pero sin limitar la apertura de líneas telefónicas específicas, accesos a las páginas web o la indicación específica al respecto incluida en el estado de cuenta correspondiente; para el efecto, se dispondrá de un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.**- Para los fines de esta norma, se considerarán como válidas, las decisiones adoptadas en Asambleas Generales de entidades del sector financiero popular y solidario, que hubieren resuelto cargos o débitos a sus socios, celebradas hasta la fecha de expedición de la presente resolución. Cualquier cargo o débito posterior deberá someterse a las condiciones de esta Sección.

**SEGUNDA.**- Las entidades financieras, dentro del plazo máximo de 30 días contados desde la expedición de esta resolución, comprobarán la existencia de los documentos o pruebas de las autorizaciones de débito de sus socios, clientes y usuarios, por la prestación de servicios no financieros de los reclamos presentados por éstos a las propias entidades financieras o a los organismos de control.

En el caso de que no existan tales autorizaciones o cuando, producto del control y supervisión, el organismo de control determine que existe un cobro indebido de servicios financieros o no financieros, las entidades financieras procederán a realizar las devoluciones correspondientes, más el interés legal calculado en la forma prevista en la Disposición General Primera incluida con esta Resolución, dentro del plazo máximo de 30 días contados a partir de la expedición de la resolución del órgano competente o por la resolución o contestación de la entidad financiera aceptando como válido el reclamo planteado.



Cuando se trate de débitos o cargos no autorizados, la entidad financiera devolverá dichos recursos de sus propios fondos sin perjuicio de su derecho de repetir en contra del prestador del servicio financiero o no financiero, según corresponda.

De lo actuado reportarán a su respectivo órgano de control, en el plazo máximo de 60 días contados a partir de la fecha de expedición de la resolución del órgano competente o por la resolución o contestación de la entidad financiera aceptando como válido el reclamo planteado.

En caso de incumplimiento de lo previsto en esta disposición transitoria, el organismo de control iniciará los procedimientos sancionadores correspondientes.

#### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

**PRIMERA.-** Deróguese el numeral 9 del artículo 280 de la Sección XIV "Norma de Servicios Financiero de las entidades del sector financiero popular y solidario", del capítulo XXXVI "Sector Financiero Popular y Solidario" del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I "Sistema Monetario y Financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros

**SEGUNDA.-** Deróguese el numeral 12 del artículo 1 del capítulo XXV "Servicios financieros sector Financiero Público y Privado" del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I "Sistema Monetario y Financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE.-** Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 26 de octubre de 2018.

EL PRESIDENTE,

Econ. Richard Martínez Alvarado

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Richard Martínez Alvarado, Ministro de Economía y Finanzas – Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 26 de octubre de 2018.- **LO CERTIFICO.**

**SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO**

Ab. Ricardo Mateus Vásquez