



**RESOLUCIÓN No. SB-2016- 143**

**CHRISTIAN CRUZ RODRÍGUEZ  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**CONSIDERANDO:**

**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 numeral 17 del artículo 62 del referido Código determina como función de la Superintendencia de Bancos establecer las cláusulas obligatorias y las prohibiciones de los contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios financieros; y el último inciso del referido artículo establece que la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir todos los actos y contratos que fueren necesarios. Asimismo, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

**QUE** el artículo 152 del citado 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** el artículo 252 del mismo Código, determina que los servicios financieros solo podrán ser prestados previa suscripción de un contrato de adhesión cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control;

**QUE** con resolución No. 138-2015-F de 23 de octubre de 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado;

**QUE** en el artículo 6 de la resolución mencionada en el párrafo precedente se dispone que la Superintendencia de Bancos establecerá los procedimientos para la autorización; actualización y/o homologación; suspensión y revocatoria de los servicios financieros. Asimismo controlará lo relacionado con los planes de recompensa y prestaciones en el exterior para tarjetas de débito, crédito o similares, para lo cual establecerá los parámetros de operación de estos servicios;

**QUE** la Segunda Disposición General de la resolución No. 138-2015-F, establece que la Superintendencia de Bancos expedirá las normas de control necesarias para la aplicación de la referida resolución; y,



Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 2

En ejercicio de sus funciones resuelve expedir la:

**NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE DÉBITO, CRÉDITO O SIMILARES**

**SECCIÓN I.- DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1.-** Para efectos de esta norma, se entenderá por:

- a. **Giro del negocio.-** Es el conjunto de actividades y operaciones propias de la naturaleza de la respectiva entidad financiera;
- b. **Beneficiario de una tarjeta prepago no recargable.-** Persona natural portadora de la tarjeta y quien dispone de los fondos;
- c. **Canales.-** Son los medios a través de los cuales las entidades financieras atienden a sus clientes y/o usuarios que solicitan un servicio financiero y/o aquellos mecanismos a través de los cuales se hace efectiva la contraprestación de los servicios aceptados y pagados por sus clientes y/o usuarios;
- d. **Cargos por tarjetas de crédito.-** Son los valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que podrán ser cobrados por las entidades financieras por los planes de recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior. Adicionalmente, corresponde a los servicios de emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip, renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip y la reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.

De acuerdo a la segmentación de mercado, las tarjetas de crédito están destinadas a segmentos AA, A, B, C, D y E;

- e. **Empresa contratante.-** Son todas aquellas personas jurídicas clientes y/o usuarios de la entidad financiera que mediante la suscripción de convenios o contratos emplean los servicios ofrecidos por la entidad a través de sus diferentes canales;
- f. **Mecanismos de pago.-** Son los medios proporcionados por las entidades financieras a sus clientes y/o usuarios para transferir fondos o realizar pagos a cambio de bienes y servicios;
- g. **Procedimiento de emisión u otorgamiento de la autorización de servicios financieros.-** Son todas aquellas actividades ejecutadas por la





Resolución No. SB-2016- 143

Página No. 3

Superintendencia de Bancos con el objetivo de autorizar a las entidades los servicios financieros;

- h. **Procedimiento de actualización de servicios financieros.-** Son las actividades ejecutadas por la Superintendencia de Bancos con el objetivo de modificar las características de los servicios financieros previamente autorizados. La actualización también aplica para los servicios financieros básicos y servicios financieros sujetos a cargo máximo, en lo pertinente;
- i. **Procedimiento de revocatoria de servicios financieros.-** Son todas aquellas actividades ejecutadas por la Superintendencia de Bancos con el objetivo de dejar sin efecto la autorización de un servicio financiero, por solicitud expresa de la entidad financiera o por decisión del organismo de control;
- j. **Solicitante tarjeta prepago.-** Persona natural o jurídica que requiere a la entidad financiera la emisión de una tarjeta prepago recargable o no recargable;
- k. **Tenedor de una tarjeta prepago recargable.-** Persona natural registrada en la entidad financiera y a nombre de quien se solicita la emisión de una tarjeta y dispone de los fondos;
- l. **Tarifario.-** Es el documento elaborado por las entidades financieras bajo el formato establecido por la Superintendencia de Bancos, que contiene los servicios financieros básicos, los servicios financieros con cargo máximo y servicios financieros con cargo diferenciado con sus respectivos cargos;
- m. **Tarjetas de crédito de personas naturales.-** Son las destinadas a personas naturales cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente. Se consideran también en esta clasificación a las tarjetas de los sistemas de acumulación y redención de millas y/o puntos sólo con la entidad;
- n. **Tarjetas de crédito empresariales.-** Son las destinadas a personas jurídicas y cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente. Se consideran también en esta clasificación a los sistemas de acumulación y redención de millas y/o puntos sólo con la entidad;
- o. **Tarjetas de afinidad.-** También denominadas de marca compartida o cobranding o de afinidad de circulación general, son aquellas emitidas por una entidad financiera con convenio con un tercero y que brindan las prestaciones de la tarjeta de crédito del emisor y las prestaciones del tercero para los clientes;
- p. **Tarjetas de afinidad de sistema cerrado.-** También denominadas de marca compartida de sistema cerrado o cobranding de sistema cerrado o de afinidad de circulación restringida, son aquellas emitidas por una entidad financiera con





Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 4

- convenio con un tercero y que brindan exclusivamente las prestaciones del tercero para los clientes;
- q. **Tarjetas de sistema cerrado.**- También denominada de circulación restringida son aquellas emitidas por una entidad financiera con convenio con un tercero y que brindan las prestaciones del tercero para los clientes;
- r. **Tarjeta de crédito básica.**- Son aquellas destinadas a personas naturales y que sólo ofrece la línea de crédito sin ningún tipo de beneficios, prestaciones, servicios adicionales y/o sistemas de recompensas de puntos o millas, con cobertura nacional o internacional;
- s. **Tarjeta de débito.** Es un instrumento emitido por una entidad financiera que permite realizar pagos por consumos y otras transacciones los cuales se imputan directamente en la cuenta bancaria de su titular, consumiendo los recursos disponibles de éste en ese mismo momento; y,
- t. **Tarjeta prepago.**- Es aquella tarjeta emitida por una entidad financiera, adquirida por una tercera persona o su beneficiario, que permite efectuar cargas de dinero con la finalidad de que el beneficiario realice consumos, pagos o retiros sobre el monto disponible. La tarjeta prepago podrá ser: no recargable o recargable.

## SECCIÓN II.- SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

**ARTÍCULO 2.-** Las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros, que cuenten con la autorización correspondiente, que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario.

Las entidades financieras deberán mantener un registro de la aceptación del cliente y/o usuario del servicio financiero y del cargo respectivo.

**ARTÍCULO 3.-** La Superintendencia de Bancos ordenará la suspensión del cobro indebido de un cargo que haya realizado una entidad financiera, en los siguientes casos:

- a. Cuando determine que no corresponde a un servicio efectivamente prestado;
- b. Cuando la información sobre el cargo y condiciones de cobro no haya sido previamente divulgado y pactado con el cliente y/o usuario;
- c. Cuando determine que el cobro corresponde a un servicio financiero básico; y,
- d. Cuando establezca que el servicio financiero o el servicio no financiero no ha sido autorizado previamente, en los casos que corresponda.

*[Handwritten signatures]*



Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 5

**ARTÍCULO 4.-** Sin perjuicio de la suspensión del cobro indebido, así como de la aplicación de las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Superintendencia de Bancos ordenará a la entidad que dentro de un plazo perentorio proceda a la devolución de los valores indebidamente cobrados.

**ARTÍCULO 5.-** Las entidades financieras podrán solicitar la autorización, actualización y revocatoria para operar con tarjetas de crédito, débito, prepago, entre otros mecanismos de pago, de acuerdo a las políticas y requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos.

A través de estos mecanismos de pago se podrán ofertar servicios financieros básicos, servicios financieros con cargos máximos y servicios financieros con cargos diferenciados.

**ARTÍCULO 6.- TARJETAS DE CRÉDITO.-** Las entidades financieras no podrán ofertar al público una tarjeta de crédito que no tenga su respectiva autorización, tampoco podrán brindar servicios a través de las mismas sin contar con la debida autorización y consecuentemente no podrán efectuar cargo alguno.

Las tarjetas de crédito deben contar con un titular principal pudiendo derivar de la tarjeta o cuenta principal tarjetas adicionales.

Las entidades financieras no podrán efectuar cambios en las condiciones de los contratos de la tarjetas de crédito sin que previamente se haya comunicado y contado con la aceptación del cliente.

**ARTÍCULO 7.-** Para aplicar un cargo de los previstos en la respectiva resolución emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las tarjetas de crédito estarán segmentadas considerando los criterios de denominación comercial o sus equivalentes, niveles de cupos asignados, las coberturas nacionales e internacionales, y los valores de beneficios adicionales a las prestaciones que ofrece, de conformidad con estándares del mercado.

Los componentes de los segmentos AA, A, B, C, D y E, constarán en el instructivo que para el efecto desarrolle la Superintendencia.

Dentro de cada uno de los segmentos descritos se considera también el sub segmento "más" (+), que se diferencia de la segmentación regular porque las tarjetas "+" otorgan algún programa de lealtad o recompensa adicional.

La Superintendencia de Bancos validará los segmentos de tarjetas de crédito. Esta segmentación aplicará para las tarjetas principales y adicionales.

**ARTÍCULO 8.-** La entidad financiera podrá ofrecer a sus tarjetahabientes planes de recompensa y prestaciones en el exterior.

Los planes de recompensa son paquetes de beneficios adicionales ofertados y vinculados a las tarjetas de crédito, que consiste en la acumulación de millas,

Resolución No. SB-2016-143  
Página No. 6

puntos, dinero u otro esquema que se genera como resultado del uso de la tarjeta de crédito en compras o consumos en establecimientos; implicando además la redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, por bienes o servicios efectivamente recibidos o prestados.

Dentro de las prestaciones en el exterior serán consideradas los servicios de asistencia, de seguros y otras de cobertura en el exterior y que sean ofrecidas por las marcas de tarjetas de crédito. No incluyen los avances de efectivo, consultas y consumos realizados en el exterior.

**ARTÍCULO 9.-** La oferta del plan de recompensa será comunicada al tarjetahabiente por cualquier medio, su aceptación deberá ser voluntaria y expresa, la misma que deberá ser trasladada a la entidad a través de una comunicación suscrita por el tarjetahabiente, donde se hará constar las condiciones en forma clara y detallada, precisando que cualquier modificación al plan de recompensa será notificada con treinta (30) días de antelación a su aplicación, en cuyo caso el cliente podrá decidir si continúa o no con el mismo.

Se podrá realizar modificaciones a los esquemas del plan de recompensa, siempre y cuando los beneficios o prestaciones ofrecidos no sean inferiores a los pactados inicialmente y en el caso de que la modificación contenga beneficios o prestaciones agregados se prohíbe el cobro de valores adicionales.

Si un tarjetahabiente opta por no mantener los planes de recompensa y las prestaciones en el exterior como un servicio adicional de su tarjeta de crédito, la entidad podrá migrar a una tarjeta que no ofrezca dichas prestaciones.

**ARTÍCULO 10.-** Se prohíbe el cobro de cargos adicionales por esquemas especiales de acumulación, redención o canje.

**ARTÍCULO 11.-** Si un tarjetahabiente mantiene planes de recompensa activos, como un servicio adicional de la tarjeta de crédito y decide no continuar con el mismo, éste podrá redimir o canjear sus puntos, premios, millas, dinero u otros acumulados hasta que los agoten, suspendiéndose la acumulación a partir de la comunicación que le dirija a la entidad financiera.

**ARTÍCULO 12.-** La redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, no estará sujeta a condiciones o cargos adicionales. Cualquier mecanismo adicional y especial de redención será debidamente comunicado a los usuarios y no representará ningún costo adicional por el mismo, con excepción de los costos que establezcan en la emisión de pasajes aéreos.

**ARTÍCULO 13.-** En ningún caso, la aceptación de los contratos de apertura de tarjeta de crédito por parte de los usuarios estará condicionada a la aceptación o no del plan de recompensa correspondiente y las prestaciones en el exterior.



Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 7

**ARTÍCULO 14.-** El acceso a los planes de recompensa (acumulación y redención) será de manera inmediata después que se haya realizado la inscripción correspondiente al plan.

La redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, no estará sujeta a condiciones o cargos adicionales, sino a las condiciones previamente establecidas y aceptadas por el tarjetahabiente. Cualquier mecanismo adicional y especial de redención será debidamente comunicado a los usuarios y no representará ningún costo adicional por el mismo.

**ARTÍCULO 15.-** Los titulares de las tarjetas de crédito que cuentan con planes de recompensa tienen el derecho de ceder los beneficios de los mencionados planes a otro tarjetahabiente que cuente con el mismo tipo de plan, sin costo adicional por el traspaso.

**ARTÍCULO 16.-** El cobro de cargos por planes de recompensa y prestaciones en el exterior, se realizará a la tarjeta de crédito principal, sin importar si el tarjetahabiente tiene tarjetas de crédito adicionales.

**ARTÍCULO 17.- TARJETA DE DÉBITO.-** La tarjeta de débito estará asociada a una cuenta del pasivo (cuentas de ahorro y/o cuentas corriente).

En el caso de cuentas básicas, la entidad financiera podrá configurar la tarjeta de la cuenta para que sirva como tarjeta de débito en la red de adquirencia que administre, siempre y cuando cuente con las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia de Bancos.

El titular de una tarjeta de débito principal podrá solicitar la emisión de tarjetas de débito adicionales.

La tarjeta de débito permitirá únicamente el consumo sobre saldos disponibles. Por ningún motivo este tipo de tarjeta otorgará sobregiros en cuentas corrientes o créditos a la cuenta asociada.

**ARTÍCULO 18.-** La tarjeta prepago no recargable podrá ser adquirida por un monto máximo de un mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000,00) y le permitirá a su beneficiario realizar consumos hasta por el valor cargado. Dicha tarjeta podrá ser emitida al portador, siendo responsabilidad de la entidad registrar los datos del solicitante y el número de tarjetas requeridas.

La tarjeta prepago recargable podrá manejar un saldo máximo mensual de un mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000,00) y no podrá manejar un volumen de transacciones mensuales superior a dos veces su saldo máximo mensual. Es responsabilidad de la entidad registrar los datos del beneficiario de dicha tarjeta, el cual no podrá adquirir en una misma entidad financiera, más de una tarjeta prepago recargable.





Resolución No. SB-2016-143  
Página No. 8

**ARTÍCULO 19.-** Las entidades que oferten la tarjeta prepago recargable o no recargable llevarán un registro con los nombres y número de cédula de ciudadanía o identidad del solicitante, y del beneficiario en caso de las tarjetas recargables, incluyendo el número de tarjetas solicitadas, información que se reportará a la Superintendencia de Bancos mensualmente en la forma que ésta determine.

**ARTÍCULO 20.-** El valor cargado en la tarjeta prepago recargable o no recargable no caducará, es decir el beneficiario de la tarjeta podrá hacer uso del saldo en cualquier momento.

Los saldos permanecerán disponibles en favor del beneficiario y podrán ser reclamados a la institución financiera emisora. A los saldos no utilizados se les aplicará la Disposición General Sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**ARTÍCULO 21.-** En caso de pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta prepago se procederá de la siguiente forma:

Para el caso de la tarjeta prepago no recargable, la persona natural o jurídica que haya solicitado la emisión de la tarjeta deberá notificar la pérdida, sustracción o deterioro para el bloqueo del saldo disponible a la fecha de notificación.

Para el caso de la tarjeta prepago recargable, el tarjetahabiente debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía y número de tarjeta, notificará del particular a la entidad financiera emisora a fin de que se bloqueen los fondos disponibles.

La notificación podrá efectuarse por cualquier canal dispuesto por la entidad financiera y ratificarse por escrito dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, luego de lo cual la entidad emitirá una nueva tarjeta con el saldo registrado al momento de la notificación. A partir de la notificación, la entidad financiera se responsabiliza de la custodia de los valores que se registren en la tarjeta hasta la emisión de la nueva tarjeta.

**ARTÍCULO 22.-** La entidad emisora de la tarjeta prepago recargable o no recargable deberá poner a disposición del usuario los medios o mecanismos a través de los cuales podrá consultar el saldo disponible y realizar transacciones.

Asimismo, la entidad financiera determinará en el respectivo contrato de adhesión los canales en los cuales se podrá realizar cargas y descargas dentro de los montos establecidos en esta norma.

Los costos que se generen por el uso y transacciones que se efectúen con la tarjeta prepago estarán sujetos a los cargos establecidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





Resolución No. SB-2016- 143

Página No. 9

**ARTÍCULO 23.-** La tarjeta prepago recargable podrá utilizarse para efectuar consumos o pagos en los diferentes establecimientos comerciales a nivel nacional e internacional, que cuenten con los respectivos dispositivos y dentro del saldo único disponible.

**ARTÍCULO 24.-** La entidad financiera emisora deberá implementar los procedimientos y políticas correspondientes para la utilización de la tarjeta prepago, los que deberán ser conocidos previamente por el organismo de control.

**ARTÍCULO 25.-** Las entidades financieras podrán solicitar la actualización de las características de la tarjeta de crédito, débito y prepago, posterior al año de operación de la misma, de acuerdo a los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 26.-** Las entidades financieras que emitan u oferten tarjetas de crédito, débito o prepago observarán estrictamente las normas de seguridad y de prevención de lavado de activos vigentes.

Las entidades financieras que oferten otros mecanismos de pago, deberán cumplir con las normas de seguridad y prevención de lavado de activos, previo contar con la autorización respectiva.

**ARTÍCULO 27.-** En la solicitud con la cual se requiere la autorización para emitir una tarjeta de crédito, débito o prepago las entidades financieras deben especificar como mínimo lo siguiente:

a. Descripción de la tarjeta solicitada:

- i. Marca, tipo, clasificación y cupo de la tarjeta;
- ii. Modelo de contrato de adhesión; y,
- iii. Diseño inicial de la tarjeta, el cual deberá contener como mínimo nombre del titular de la tarjeta o del tarjetahabiente, cuando aplique, marca, entidad emisora, fecha de vigencia y denominación de la tarjeta.

b. Estudio de mercado:

- i. Mercado objetivo;
- ii. Perfil del cliente al cual está dirigida la tarjeta;
- iii. Proyección anual del número de tarjetas, saldos y facturación para cinco años; y,





Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 10

- iv. Detalle de las prestaciones nacionales o internacionales vinculadas a cada tarjeta solicitada, las cuales representen o no costo para el tarjetahabiente.
- c. En el caso de tarjetas de crédito con marca compartida o de sistema cerrado, deberá incluirse el contrato para emisión de tarjeta de crédito entre la entidad financiera y la empresa que representa la otra marca.

En caso de que la entidad financiera vaya a emitir por primera vez una marca de tarjeta de crédito, débito o prepago deberá incluir lo siguiente:

- d. Estudio de riesgos;
- e. Descripción de la infraestructura tecnológica para operatividad de la tarjeta;
  - i. Matriz de riesgo; y,
  - ii. Plan de contingencia.

**ARTÍCULO 28.- COBRANZA EXTRAJUDICIAL.-** Las entidades financieras deberán informar a los usuarios y clientes de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para éstos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente:

- a. Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza extrajudicial;
- b. El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza extrajudicial;
- c. Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la entidad para realizar las gestiones de cobranza; y,
- d. Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar el pago.

Cualquier modificación relacionada con la información de que tratan los numerales anteriores deberá ser informada al cliente, de manera oportuna a través de mecanismos idóneos, manteniendo su debido registro.

Los valores por gestión de cobranza extrajudicial no pueden ser capitalizados.

La información señalada en este artículo, debe constar en la página web de la entidad.

**ARTÍCULO 29.- SERVICIOS NO FINANCIEROS.-** Las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios no financieros prestados por la entidad siempre que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario.





Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 11

Los servicios no financieros requeridos por la entidad, realizados por terceros y asumidos por el cliente (gastos con terceros) se pueden presentar cuando un cliente cancela su crédito y solicita el levantamiento de la caución, hipoteca, prenda u otro equivalente, en cuyos casos la entidad financiera sólo podrá cobrar los valores de los gastos generados y pagados a terceros y que correspondan a derechos notariales y registro e inscripción, a menos que el deudor realice directamente los trámites para la cancelación respectiva.

Los valores por servicios no financieros realizados obligatoriamente por terceros y asumidos por el cliente, acordados en forma previa, deben corresponder a servicios efectivamente recibidos y debidamente sustentados, y deben ser cobrados con base de las facturas emitidas por terceros, sin que las entidades financieras puedan recargar suma alguna por ningún concepto.

**ARTÍCULO 30.- SEGUROS.-** Los seguros deberán instrumentarse previo al desembolso del crédito, para lo cual la entidad financiera deberá ofrecer a sus clientes y/o usuarios varias alternativas de proveedores de dichos seguros; y, en el caso de que el cliente y/o usuario no escoja ninguna de las alternativas propuestas, aceptará la póliza contratada por él mismo, la cual deberá brindar condiciones de cobertura similares o mayores a las alternativas ofrecidas por la entidad financiera respectiva, sin que esto represente costos adicionales para el cliente.

Para el efecto, la entidad financiera deberá requerir del cliente la suscripción de un documento adicional al contrato, en donde conste que éste conoce su derecho a contratar el seguro que exige la entidad con cualquier compañía de seguros legalmente constituida en el país, siempre que dicho seguro y la aseguradora se ajusten a los perfiles técnicos exigidos en función de la naturaleza y monto de la operación.

En todo caso, la póliza de seguro deberá ser endosada a favor de la entidad financiera. En virtud del endoso, ésta podrá pactar con el cliente que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas en la suscripción del crédito, a fin de garantizar la vigencia de la póliza hasta el vencimiento de la operación. El endoso deberá ser tramitado por el cliente ante la compañía de seguros y entregado a la entidad financiera.

De igual forma se procederá con otros proveedores de servicios asociados a las operaciones crediticias como: avalúos, efectuados por peritos calificados previamente por la Superintendencia de Bancos, notarías, gastos legales, entre otros.

La venta, cesión o transferencia de cartera, a cualquier título, debe ser debidamente informada al deudor. Se exceptúa de esta disposición cuando las cesiones o transferencias de cartera se realicen dentro de un proceso de exclusión de activos y pasivos.

*CA*

*F*

*1*

*st*





Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 12

**ARTÍCULO 31.-** La entidad financiera deberá solicitar a la Superintendencia de Bancos el registro de los canales a través de los cuales se hace efectiva la contraprestación de los servicios, salvo los canales de oficina y corresponsal no bancario.

### SECCIÓN III.- PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

**ARTÍCULO 32.-** Los procedimientos de autorización y actualización de los servicios financieros con cargo diferenciado, serán solicitados por la entidad financiera mediante oficio escrito dirigido al Superintendente de Bancos, por cada servicio solicitado con el cargo requerido; y cumpliendo los requisitos que consten en el respectivo formulario y anexos emitidos por la Superintendencia, disponible en la página web institucional.

En el caso de los servicios financieros con cargo diferenciado que no constan en el Catálogo de servicios financieros, el informe técnico debidamente motivado, será remitido a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para la autorización respectiva.

Los servicios no financieros prestados por las entidades y requeridos por el cliente y/o usuario serán autorizados como servicios financieros con cargo diferenciado.

**ARTÍCULO 33.-** La Superintendencia de Bancos autorizará a las entidades financieras los servicios con cargo diferenciado solicitados, que consten en el "Catálogo de servicios financieros", previo el cumplimiento de las condiciones que se detallan a continuación:

- a. No deben estar catalogados como servicios financieros básicos o como servicios financieros con cargo máximo;
- b. No se aceptarán solicitudes en las que se incluyan varios servicios en una denominación comercial;
- c. Los cargos solicitados para los servicios deben estar dentro de los límites establecidos en el catálogo de servicios;
- d. Los cargos de los servicios deben ser presentados en valores absolutos, no se pueden utilizar porcentajes o rangos;
- e. Los servicios solicitados deben brindar una contraprestación efectiva;
- f. El cargo del servicio no podrá ser cobrado a dos o más actores del proceso de prestación de servicios y tampoco se podrán añadir valores adicionales, a excepción de los permitidos por la Ley;





Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 13

- g. Los contratos emitidos por las entidades financieras para la prestación de servicios deben cumplir con las cláusulas mínimas que constan en esta norma; y,
- h. Los servicios y canales solicitados deben cumplir con las normas de riesgo operativo y demás normativa vigente.

**ARTÍCULO 34.-** La Superintendencia de Bancos autorizará a las entidades financieras la actualización de los servicios con cargo diferenciado solicitados, previo el cumplimiento de las condiciones que se detallan a continuación:

- a. Los servicios con cargo diferenciado a actualizarse deberán tener por lo menos un año de autorizado y seis meses consecutivos de operación, previo a la presentación de la solicitud, caso contrario no se atenderá la solicitud de la actualización;
- b. No se aceptarán solicitudes de actualización de servicios que comprendan el agrupamiento de varios servicios;
- c. Las actualizaciones de los cargos para los servicios deben estar dentro de los límites establecidos en el catálogo de servicios;
- d. Los servicios a actualizarse deben brindar una contraprestación efectiva; y,
- e. Los contratos emitidos por las entidades financieras para la prestación de servicios deben cumplir con las cláusulas mínimas previstas en esta norma.

#### **SECCIÓN IV.- CLÁUSULAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS QUE DEBE CONTENER EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ARTÍCULO 35.-** Las entidades financieras para la prestación de un servicio financiero deberán suscribir el respectivo contrato con el cliente el cual deberá estar redactado con caracteres "arial" no menores a un tamaño de diez (10) puntos, en términos claros y comprensibles, el que contendrá en las cláusulas obligatorias mínimas lo siguiente:

- a. La indicación expresa de la responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente por los servicios que prestará;
- b. Derechos y obligaciones del cliente;
- c. Cobertura de uso;
- d. El cargo de cada uno de los servicios, su forma de pago y la especificación de quién asume el pago;





Resolución No. SB-2016-143  
Página No. 14

- e. Los canales a través de los cuales se solicita y se prestará el servicio;
- f. Si se trata de tarjetas de crédito, debido, prepago se indicará las condiciones de uso y manejo; y, las condiciones relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro;
- g. Información sobre el manejo de dispositivos electrónicos o dispositivos móviles;
- h. Identificación de los posibles riesgos asociados al uso de los servicios contratados;
- i. Definición y explicación de los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio;
- j. Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada;
- k. Procesos para la presentación de reclamos de los servicios prestados, si los hubiera;

Queda prohibido incluir cláusulas que lesionen o restrinjan los derechos de los usuarios y clientes financieros.

Cualquier modificación a los contratos deberá ser aprobada por el organismo de control.

Adicionalmente los contratos deberán regirse a las disposiciones previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** La revocatoria de un servicio financiero procede cuando se migra de un servicio financiero con cargo diferenciado a un servicio financiero con cargo máximo o básico; y en el caso de que la entidad financiera solicite la revocatoria de un servicio deberá presentar documentadamente que el mismo no fue ofertado, o no existe interés en seguirlo ofertando, en cuyo caso la Superintendencia de Bancos autorizará la revocatoria, previo a verificar que no se afecten los contratos firmados con los clientes y/o usuarios.

**SEGUNDA.-** Se prohíbe la utilización de mecanismos dirigidos a forzar la migración obligatoria, individual o masiva de tarjetas de crédito, débito, prepago o cualquier otro mecanismo de pago.

Se prohíbe a toda entidad financiera cobrar comisiones o cargos por operaciones de crédito, así como imponer castigos por pagos anticipados.



Resolución No. SB-2016- 143  
Página No. 15

**TERCERA.-** Los casos de duda y los no contemplados en esta norma, serán resueltos por el Superintendente de Bancos.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**PRIMERA.-** Las entidades financieras deberán remitir para la aprobación respectiva, el modelo de contrato para la prestación de servicios financieros que contenga las cláusulas mínimas previstas en la sección IV de esta norma, hasta 90 días luego de emitida la presente resolución.

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

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el veintiséis de febrero del dos mil dieciséis.

*Christian Cruz*  
**Christian Cruz Rodríguez**  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**LO CERTIFICO.-** En el Distrito Metropolitano de Quito, el veintiséis de febrero del dos mil dieciséis.

*Pablo Cobo Luna*  
**Lcdo. Pablo Cobo Luna**  
**SECRETARIO GENERAL, E**





SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

*Protegiendo a la Gente*

Quito: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid. Teléfonos: (02) 299 76 00 / 299 61 00  
Guayaquil: Chimborazo 412 y Aguirre. Teléfono: (04) 370 42 00  
Cuenca: Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova. Teléfonos: (07) 283 59 61 / 283 57 26  
Portoviejo: Calle Olmedo y Alajuela. Teléfonos: (05) 263 49 51 / 263 58 10

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



@superbancosEC



Superintendencia de Bancos