

RESOLUCIÓN No. SB-2017-027

**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 mediante resolución No. 310-2016-F, de 08 de diciembre del 2016, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la "Norma que regula las operaciones de las tarjetas de crédito, débito y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos";

QUE la Segunda Disposición General de la resolución No. 310-2016-F establece que la Superintendencia de Bancos emitirá las disposiciones que regulen la operatividad de las tarjetas de crédito, débito, prepago recargable y prepago no recargable, así como una nota técnica del contenido del artículo 10 de la referida resolución;

QUE mediante resolución No. SB-2016-143, de 26 de febrero del 2016, la Superintendencia de Bancos expidió 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";

F

X

cl

QUE es necesario sustituir dicha norma con el propósito de incluir disposiciones relacionadas con la operatividad de las tarjetas de crédito, débito, prepago recargable y prepago no recargable, nota técnica del contenido del artículo 10 de la resolución No. 310-2016-F; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Sustituir el texto de 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” expedida mediante resolución No. SB-2016-143, de 26 de febrero de 2016, por el siguiente:

“NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”

SECCIÓN I.- DEFINICIONES

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

- a. **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;

- b. **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;
- c. **Giro del negocio.-** Es el conjunto de actividades y operaciones propias de la naturaleza de la respectiva entidad financiera;

F.

lr

/

- d. **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;
- e. **Procedimiento de emisión u otorgamiento de la autorización de servicios financieros.-** Son todas aquellas actividades ejecutadas por la Superintendencia de Bancos con el objetivo de autorizar a las entidades los servicios financieros;
- f. **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;
- g. **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;
- h. **Solicitante tarjeta prepago.-** Persona natural o jurídica que requiere a la entidad financiera la emisión de una tarjeta prepago recargable o no recargable, con cargo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito;
- i. **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;
- j. **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.

SECCIÓN II.- SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

PARÁGRAFO I.- DE LOS CARGOS POR SERVICIOS 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.

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.

PARÁGRAFO II.- DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

ARTÍCULO 6.- 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.- En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de crédito, las entidades emisoras y/u operadoras suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya prueba de acuerdo con lo previsto en la ley, luego de lo cual la entidad financiera se responsabilizará de la



Resolución No. SB-2017-027
Página No. 5

custodia de los valores que se registren en la tarjeta hasta la emisión de la nueva tarjeta.

ARTÍCULO 8.- Con la finalidad de precautelar los derechos de los usuarios financieros, las entidades financieras que deseen realizar esta actividad, antes de ofrecer tal servicio, presentarán a la Superintendencia como mínimo la información detallada a continuación:

- a. Proyectos de contratos con los tarjetahabientes y con los establecimientos comerciales afiliados, los que deberán contener como mínimo los requisitos establecidos en la presenta norma;
- b. Formatos de las tarjetas de crédito;
- c. Formatos de notas de cargo para la adquisición de bienes y/o servicios, a ser utilizados por los establecimientos comerciales afiliados; y,
- d. Formato de estado de cuenta, el que deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en la presenta norma.

Esta información deberá remitirse a la Superintendencia de Bancos con la solicitud de autorización para la emisión de una tarjeta de crédito y siempre que se produzcan modificaciones a los formatos que se han venido utilizando.

ARTÍCULO 9.- El contrato a celebrarse entre las entidades autorizadas para la emisión y/o la operación de tarjetas de crédito y los tarjetahabientes, deberá diseñarse con base al modelo de contrato que consta como anexo 1 de la presente norma, el cual contendrá como mínimo lo siguiente:

- a. Derechos del tarjetahabiente en cuanto a realización de consumos;
- b. Declaración de intransferibilidad de las tarjetas de crédito;
- c. Determinación de la propiedad de la tarjeta;
- d. Definición y explicación de todos los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio, puntualizando la metodología de cálculo individual y la base sobre la que se calculan;
- e. Determinación de que la fecha máxima de pago deberá ser de al menos quince días posteriores a la fecha de corte;
- f. Facultad de la entidad financiera de cobrar interés de financiamiento si el tarjetahabiente ha realizado el pago mínimo o mayor al mínimo sin cubrir el pago total dentro de la fecha máxima de pago, sobre el saldo del capital de los valores

pendientes de cancelación de los consumos corrientes, desde la fecha máxima de pago; y/o, el saldo rotativo desde la fecha de inicio de corte;

- g. Facultad de la entidad financiera de cobrar interés de mora si vencida la fecha máxima de pago el tarjetahabiente no ha cubierto al menos el pago mínimo, exclusivamente sobre el valor de capital no cubierto correspondiente al pago mínimo desde la fecha máxima de pago. Además se cobrará interés de financiamiento, sobre: el saldo del capital de los valores pendientes de cancelación de los consumos corrientes del mes, excluyendo la cuota de capital considerada en el pago mínimo, desde la fecha máxima de pago; y/o, el saldo rotativo excluyendo la cuota de capital considerada en el pago mínimo desde la fecha de inicio de corte;
- h. Indicación de que los consumos diferidos, en ningún caso, generarán un interés de financiamiento adicional al pactado con el cliente;
- i. Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada;
- j. Fecha máxima de pago para cancelar el pago total o pago mínimo; en caso de permitirse pagos mínimos de la alícuota del crédito rotativo determinar la metodología de cálculo del mínimo a pagar;
- k. Forma de emisión y entrega del estado de cuenta y periodicidad, la que deberá ser al menos mensual;
- l. Plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los saldos contenidos en el estado de cuenta, no menor a quince (15) días;
- m. Condiciones y procedimientos relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta; y la forma de notificación;
- n. Procedimiento a seguirse para la reclamación por errores de facturación;
- o. Definición del cupo o línea de crédito asignado al tarjetahabiente, con indicación de la frecuencia y mecanismo de su reajuste;
- p. Determinación de constitución de la garantía, si la hubiere. La garantía personal tendrá una vigencia máxima de dos (2) años, luego de lo cual será necesario que el garante la ratifique o en caso de que la niegue, el tarjetahabiente podrá constituir nuevas garantías. En ningún caso se considerará renovada tácitamente la garantía constituida inicialmente;
- q. La especificación de que el garante de un tarjetahabiente podrá, en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será responsable por los consumos que efectúe el tarjetahabiente, a partir de la fecha de notificación del particular al emisor y/o al operador de tarjetas de crédito;

Resolución No. SB-2017-027
Página No. 7

- r. La indicación expresa de la responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente por los servicios que prestará;
- s. Derechos y obligaciones del cliente;
- t. Cobertura de uso;
- u. Los canales a través de los cuales se solicitará y prestará el servicio;
- v. Información sobre el manejo de dispositivos electrónicos o dispositivos móviles;
- w. Identificación de los posibles riesgos asociados al uso de los servicios contratados;
- x. Un extracto de las políticas y mecanismos implementados por la entidad financiera para efectuar la gestión de cobranza extrajudicial y judicial;
- y. Causas de terminación del contrato;
- z. Solución de controversias.

ARTÍCULO 10.- Las entidades financieras no podrán efectuar cambios en las condiciones de los contratos de las tarjetas de crédito sin que previamente se haya comunicado y contado con la aceptación y firma del titular principal.

ARTÍCULO 11.- El contrato de adquirencia o de afiliación suscrito entre la entidad financiera emisora y/o la operadora de tarjeta de crédito con los establecimientos comerciales o de servicios, deberá contener al menos lo siguiente:

- a. Cuando la nota de cargo sea física, deberá expedirse por triplicado, correspondiendo un ejemplar al tarjetahabiente, otro al establecimiento afiliado y uno a la entidad financiera emisora y/u operadora de la tarjeta de crédito. Para el caso en que la nota de cargo se emita a través de dispositivos electrónicos y requieran la firma del tarjetahabiente, la entidad financiera deberá asegurar que un ejemplar sea entregado al tarjetahabiente y otra mantenga el establecimiento afiliado. En estos casos, es obligación del establecimiento verificar que la firma y rúbrica que consigne el tarjetahabiente sea la misma que conste en el documento de identificación, para lo cual el establecimiento exigirá la presentación del documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte. Se exceptúa de esta obligación, si mediante dispositivos móviles o internet, el establecimiento, de acuerdo con la tecnología utilizada para el efecto, obtiene la autorización de la transacción por parte del cliente y la entidad financiera, bajo estándares adecuados de validación de seguridad, los cuales podrán ser observados por el organismo de control.

Las entidades financieras de acuerdo a su política de riesgo podrán acordar con los establecimientos afiliados el monto que no requiere de la firma del

tarjetahabiente en la nota de cargo física o electrónica. Para estos efectos la entidad financiera deberá mantener los controles tecnológicos necesarios que permitan monitorear y limitar los usos y exigir al establecimiento afiliado que realice el proceso de venta segura.

- b. Imposibilidad del establecimiento y de la entidad financiera de establecer montos mínimos de consumos para la aceptación de la tarjeta de crédito; y
- c. Cargos por el servicio que no podrá exceder del establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La entidad financiera autorizada para emitir y/u operar tarjetas de crédito tiene la obligación de verificar en forma periódica el cumplimiento de los términos del contrato por parte del establecimiento afiliado, en especial de aquellas obligaciones relacionadas con la protección de los tarjetahabientes.

Cuando por cualquier medio se demostrara que un establecimiento afiliado efectúa a través de tarjetas de crédito, la venta o el suministro de bienes y servicios por valores superiores a los establecidos para sus ventas normales o de descuento, la entidad financiera emisora y/u operadora de la tarjeta de crédito legalmente autorizada, deberá dar por terminado el acuerdo de afiliación respectivo y notificará del particular a la Superintendencia de Bancos con el objeto de que disponga la suspensión de operaciones de todas las emisoras y/u operadoras de tarjetas de crédito con dicho establecimiento. En el caso de que la entidad de los sectores financiero público o privado incumpliere esta disposición, será sancionada conforme a las disposiciones legales vigentes.

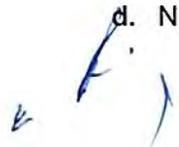
Queda prohibido que la entidad financiera incluya en el contrato con el establecimiento afiliado una cláusula de exclusividad de uso de la o las tarjetas de crédito ofertadas por dicha entidad financiera.

Queda prohibido incluir cláusulas que lesionen o restrinjan los derechos de los establecimientos comerciales.

Cualquier modificación a los formatos de contratos deberá ser puesta en conocimiento del organismo de control.

ARTÍCULO 12.- Los formatos de las tarjetas de crédito deberán contener mínimo lo siguiente:

- a. Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio;
- b. Nombre de la entidad financiera que emite u opera la tarjeta;
- c. Numeración de la tarjeta;
- d. Nombres completos del tarjetahabiente;





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 9

- e. Fecha de expiración de la tarjeta;
- f. Indicación de que la tarjeta es de propiedad del emisor y/u operador del sistema;
- g. Chip u otro dispositivo de seguridad legalmente aceptados; y,
- h. Banda para la impresión de los caracteres magnéticos, de ser el caso.

El plazo de vigencia de los plásticos de las tarjetas de crédito no podrá ser menor de dos (2) años y mayor a cinco (5) años.

ARTÍCULO 13.- Las notas de cargo físicas o electrónicas contendrán al menos la siguiente información:

- a. Número codificado de la tarjeta;
- b. Nombre del tarjetahabiente;
- c. Fecha de expiración del plástico de la tarjeta;
- d. Código, nombre y registro único de contribuyentes del establecimiento afiliado, y su domicilio en el Ecuador;
- e. Número de la nota de cargo;
- f. Monto del consumo y otros cargos imputables al tarjetahabiente;
- g. Tipo de crédito otorgado;
- h. Plazo del crédito otorgado;
- i. Lugar y fecha del consumo;
- j. Firma del tarjetahabiente cuando corresponda;
- k. Constancia de pago incondicional del tarjetahabiente al emisor del pagaré más los intereses y cargos por servicio;
- l. Declaración de licitud del destino de los bienes adquiridos.

ARTÍCULO 14.- El estado de cuenta mensual entregado por la entidad financiera al titular de la tarjeta de crédito, deberá presentarse con base en el modelo que consta como Anexo 2 de la presente norma y contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de la entidad emisora;

f.

df

w

1

- b. Identificación del tarjetahabiente, con especificación de cédula de ciudadanía, registro único de contribuyentes o pasaporte;
- c. Número codificado de la tarjeta;
- d. Fecha de emisión o corte del estado de cuenta;
- e. Fecha máxima de cancelación de los consumos;
- f. Cupo autorizado, utilizado, disponible y extra cupo de ser el caso;
- g. Detalle pormenorizado de los consumos en moneda nacional y moneda extranjera especificando su fecha de realización, número de la nota de cargo, nombre del establecimiento afiliado e importe, tipo de cambio, de ser el caso;
- h. Importe de los avances en efectivo realizados;
- i. Conciliación de saldos rotativos, diferidos y consumos del periodo y definición del monto a ser cancelado;
- j. Especificación de cualquier cargo o valor que deberá cancelar el tarjetahabiente, definiendo la frecuencia de su cobro;
- k. Determinación del valor del interés de financiamiento y mora, de ser el caso, con indicación de la base de cálculo y la tasa nominal y efectiva anual que se aplica;
- l. Saldo adeudado del período o períodos anteriores;
- m. Datos informativos que se encuentran referidos en el Anexo 2 de la presente norma.

ARTÍCULO 15.- Para aplicar los cargos 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 elabore esta Superintendencia.

Dentro de cada uno de los segmentos descritos se considerará también el sub segmento "más" (+), que son aquellas que otorgan un programa de lealtad o recompensa adicional.

h
h

Resolución No. SB-2017-027
Página No. 11

La Superintendencia de Bancos validará en forma previa los segmentos de tarjetas de crédito. La misma segmentación se aplicará tanto a las tarjetas principales como a las adicionales.

ARTÍCULO 16.- 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, 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 17.- La oferta del plan de recompensa será comunicada al tarjetahabiente por cualquier medio, su aceptación deberá ser voluntaria y expresa, la misma que será trasladada a la entidad a través de una comunicación suscrita por el tarjetahabiente en donde se hará constar las condiciones en forma clara y detallada, precisando que cualquier modificación al plan de recompensa deberá ser 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 podrán 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 18.- Se prohíbe el cobro de cargos adicionales por esquemas especiales de acumulación, redención o canje.

ARTÍCULO 19.- 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 se agoten, suspendiéndose la acumulación a partir de la fecha de la comunicación que el tarjetahabiente le dirija a la entidad financiera.

ARTÍCULO 20.- 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 21.- 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 de un plan de recompensa o a prestaciones en el exterior.

ARTÍCULO 22.- 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 23.- 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 24.- 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 25.- Las entidades financieras autorizadas para emitir y/u operar tarjetas de crédito podrán solicitar a la Superintendencia de Bancos, la actualización de las características de una tarjeta de crédito, con posterioridad a un año de operación de la misma, de acuerdo a los requisitos establecidos en la presente norma.

ARTÍCULO 26.- Las entidades financieras emisoras y/u operadoras de tarjetas de crédito deberán informar a los tarjetahabientes, de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión, en forma previa y al momento de la suscripción del contrato de tarjeta de crédito, al menos lo siguiente:

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

4 1 F.



Resolución No. SB-2017-027
Página No. 13

Cualquier modificación relacionada con la información de que tratan los literales 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.

PARÁGRAFO III.- DE LAS TARJETAS DE DÉBITO

ARTÍCULO 27.- La tarjeta de débito estará asociada a una cuenta del pasivo (cuentas de ahorro y/o cuentas corrientes).

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 28.- 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.

ARTÍCULO 29.- 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 30.- 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.

F.

ok
W

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 31.- 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 nombre del beneficiario, 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 32.- 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.

ARTÍCULO 33.- 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 34.- 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 35.- Las entidades financieras podrán solicitar la actualización de las características de la tarjeta de débito y prepago, posterior al año de operación de la misma, de acuerdo a los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos.

Handwritten marks:
A blue checkmark is present at the top of the handwritten marks.
Below it, there are several blue scribbles and lines, including a large '1' and some illegible characters.



Resolución No. SB-2017-027
Página No. 15

ARTÍCULO 36.- 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 37.- 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 a emitirse:
 - i. Marca, tipo, clasificación y cupo de la tarjeta; y,
 - ii. Modelo de contrato de adhesión y diseño inicial de la tarjeta, que deberá contener como mínimo la información determinada en la presente norma.
- 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,
 - iv. Detalle de los planes de recompensa y de las prestaciones nacionales y/o internacionales vinculadas a cada tarjeta de crédito, las cuales representan o no costo para el tarjetahabiente.
- c. Para el caso de tarjetas de crédito con marca compartida o de sistema cerrado, se deberá incluir el contrato para emisión de tarjeta de crédito entre la entidad financiera y la empresa que representa la marca.
- d. En caso de que la entidad financiera emisora, emita por primera vez una marca de tarjeta de crédito deberá incluir, a más de lo establecido en el presente artículo, lo siguiente:
 - i. Contrato suscrito con la marca para la utilización de la franquicia;
 - ii. Estudio de riesgos;
 - iii. Descripción de la infraestructura tecnológica para operatividad de la tarjeta;
 - iv. Matriz de riesgo; y,

- v. Plan de contingencia.

PARÁGRAFO IV.- DE LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL

ARTÍCULO 38.- 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.

PARÁGRAFO V.- DE LOS SERVICIOS NO FINANCIEROS

ARTÍCULO 39.- 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.

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.





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 17

ARTÍCULO 40.- El seguro de desgravamen que cubra los saldos adeudados por los clientes a las entidades financieras podrá ser contratado previa su autorización, de conformidad con las normas que para el efecto dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y a las políticas que establezca el directorio de la entidad financiera.

Los seguros deberán instrumentarse previo al desembolso del crédito, para lo cual la entidad financiera podrá 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 solicitado por 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.

Las coberturas, condiciones y exclusiones del seguro de desgravamen contratado deberán ser puestas por escrito en conocimiento del cliente, y guardarán conformidad con las disposiciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

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.

Las entidades financieras no podrán exigir ni cobrar a sus clientes, por concepto de seguro de desgravamen, otro tipo de seguros complementarios.

ARTÍCULO 41.- 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 42.- 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 43.- 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;
- 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 44.- 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 45.- 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;
- 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.

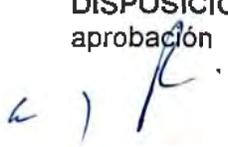
SEGUNDA.- Se prohíbe la utilización de mecanismos dirigidos a forzar la migración obligatoria, individual o masiva de tarjetas de crédito, débito, prepago o cualquier otro mecanismo de pago.

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

TERCERA.- La nota técnica para la aplicación del artículo 10 de la Resolución No. 310-2016-F, de 8 de diciembre de 2016, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, constará publicada en la página web de la Superintendencia de Bancos, a partir de la emisión de la presente resolución.

CUARTA.- Los casos de duda y los no contemplados en esta norma, serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- Las entidades financieras deberán obtener la aprobación respectiva de los modelos de contratos de adhesión, adecuados a los





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 21

requisitos mínimos establecidos en el artículo 9 de la presente norma, en el plazo máximo de noventa (90) días a partir de la emisión de esta 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 once de enero de dos mil diecisiete.

CHRISTIAN CRUZ
Christian Cruz Rodríguez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO.- En el Distrito Metropolitano de Quito, el once de enero de dos mil diecisiete.

Pdo.
Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL, E

ANEXO 1

MODELO DE CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO

PRIMERA: COMPARECIENTES

Comparecen a la celebración del presente contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito, por una parte,....., en su calidad de.....LA ENTIDAD DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO O PRIVADO..... emisora y/u operadora de la tarjeta ".....", a quien en adelante simplemente se le denominará la ENTIDAD FINANCIERA; y, por otra parte, a quien en adelante se le denominará el TARJETAHABIENTE TITULAR.

Se deja expresa constancia que toda persona a cuyo nombre se emita una tarjeta ".....", por solicitud del TARJETAHABIENTE TITULAR se denominará TARJETAHABIENTE ADICIONAL. Sin perjuicio de lo anterior, en el presente documento al utilizar la palabra TARJETAHABIENTE se estará haciendo referencia indistintamente al TARJETAHABIENTE TITULAR y al (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES), de haberlos.

Los comparecientes convienen y aceptan, libre y voluntariamente, las condiciones, derechos y obligaciones que se expresan en las cláusulas que siguen a continuación:

SEGUNDA: DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE

Con la tarjeta de crédito ".....", el TARJETAHABIENTE podrá efectuar consumos dentro del país y en el exterior, siempre y cuando las tarjetas solicitadas tengan esa cobertura, y adquirir bienes y/o servicios, previa suscripción de la respectiva nota de cargo, bajo cualquiera de los sistemas de crédito corriente y diferido que ofrece la ENTIDAD FINANCIERA, o bajo cualquier otro medio de venta sin la firma del documento respectivo; podrá realizar avances en efectivo en todos los cajeros automáticos habilitados al efecto en el Ecuador y en otros lugares del mundo; podrá utilizar y gozar de los demás servicios y beneficios gratuitos o remunerados que la ENTIDAD FINANCIERA haga extensivos a sus usuarios.

TERCERA: INTRANSFERIBILIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO

La TARJETA emitida a nombre del TARJETAHABIENTE constituye un documento de uso personal e intransferible, por lo tanto es responsable por su correcta utilización, quedando expresamente prohibido entregarla a otra persona para su uso.





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 23

El TARJETAHABIENTE se obliga a firmar en el lugar especificado en el reverso de la tarjeta, al momento de recibirla, sin perjuicio de que la TARJETA, de ser aplicable, tenga la firma de su titular termograbada.

CUARTA: DE LAS TARJETAS ADICIONALES

El TARJETAHABIENTE podrá solicitar tarjetas adicionales a nombre de las personas que indique y la ENTIDAD FINANCIERA tendrá la facultad de aceptar o rechazar el pedido. De ser aprobada(s), el solicitante se obliga solidaria e indivisiblemente con el (los) TARJETAHABIENTES ADICIONALES al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la aplicación y ejecución del presente contrato, especialmente a la cancelación de los saldos deudores y la devolución de las tarjetas, en caso de ser requeridas. El (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) se obliga(n) en los mismos términos y condiciones establecidos para el TARJETAHABIENTE TITULAR.

El (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONALES no cederán ni total ni parcialmente, los derechos que se adquieren por este documento, y serán igualmente responsables por su incorrecta utilización.

QUINTA: DE LA PROPIEDAD DE LA TARJETA

La ENTIDAD FINANCIERA es propietaria exclusiva de las TARJETAS PRINCIPAL y ADICIONAL(ES) que lleguen a emitirse.

Si el TARJETAHABIENTE incumpliere cualquiera de las obligaciones contenidas en este contrato, la ENTIDAD FINANCIERA se reserva el derecho de retirarla, cancelarla o suspenderla en cualquier momento, lo cual comunicará al TARJETAHABIENTE al domicilio que tenga señalado para el envío del estado de cuenta.

El TARJETAHABIENTE se compromete a dejar de utilizar la TARJETA inmediatamente después de ser notificado; si continuara utilizándola, estará sujeto a las sanciones legales correspondientes, comprometiéndose también en forma inmediata a satisfacer todas las obligaciones contraídas a través de la TARJETA a favor de la ENTIDAD FINANCIERA.

El TARJETAHABIENTE responderá por el uso de la TARJETA y de manera particular por el pago de todos los consumos efectuados que consten como tales en su estado de cuenta, hasta que se devuelva a la ENTIDAD FINANCIERA la TARJETA cuya cancelación se ha solicitado.

SEXTA: DE LOS CARGOS Y GASTOS

El TARJETAHABIENTE declara haber recibido de la ENTIDAD FINANCIERA un ejemplar del folleto de servicios y cargos vigentes y del instructivo general de tarjetas de crédito, documentos por los que ha sido informado sobre la metodología de cálculo y los cargos aplicables a la emisión de cada tarjeta de crédito, a las transacciones que

realice con la tarjeta de crédito, tasas de interés aplicables, cargos y costos. El folleto de servicios y cargos forma parte integrante de este contrato.

Los servicios adicionales que posteriormente ofreciere la ENTIDAD FINANCIERA deberán ser puestos en conocimiento del TARJETAHABIENTE quien podrá contratarlos o no. En ningún caso se entenderá aceptación tácita de los mismos por parte del usuario.

Los intereses de financiamiento se calcularán en base de los saldos de los consumos de cada mes, conforme las disposiciones previstas en la normativa vigente.

El TARJETAHABIENTE que efectúe adquisiciones de bienes, servicios o consumos en los establecimientos afiliados a los sistemas de la tarjeta ".....", utilizando en sus transacciones la tarjeta de crédito ".....", se obliga de manera incondicional e irrevocable a reembolsar a la ENTIDAD FINANCIERA el valor íntegro de los consumos realizados por él o por los TARJETAHABIENTES ADICIONALES, más los intereses, cargos, gastos y demás costos, debidamente sustentados por la ENTIDAD FINANCIERA, de acuerdo a los valores constantes en los respectivos estados de cuenta.

De igual manera, el TARJETAHABIENTE se compromete al pago de los consumos realizados en el país o en el exterior mediante el sistema de pedido y aceptación telefónica, internet, catálogos, revistas, órdenes de cargo, cupones y otros medios de venta implementados por la marca o franquicia que corresponda y los establecimientos afiliados a la red respectiva, aun cuando en este tipo de transacciones no quede constancia firmada por el TARJETAHABIENTE. En caso de inconformidad del cliente respecto de los consumos realizados, la ENTIDAD FINANCIERA se compromete a facilitar los mecanismos necesarios que permitan demostrar los consumos efectuados mediante esta modalidad.

El TARJETAHABIENTE se obliga a cancelar el saldo total dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de emisión del estado de cuenta o el valor mínimo a pagar dentro de este mismo período. Dentro de este plazo, la cancelación total o parcial de los consumos no causará cargo alguno por concepto de intereses al TARJETAHABIENTE.

Si la obligación de uno o más pagos mínimos a efectuar venciere en día feriado, se entenderá exigible el primer día hábil siguiente.

Cuando El TARJETAHABIENTE mantenga saldos rotativos y realice abonos parciales o cancele la totalidad de la deuda, se realizará el recálculo de intereses de financiamiento sobre el saldo de capital pendiente al momento de la cancelación. Para el caso de consumos diferidos, se realizará el recálculo cuando efectúe la pre cancelación o cancelación total. En ninguno de los casos mencionados, esto es de prepago parcial o total del monto adeudado, la ENTIDAD FINANCIERA podrá cobrar recargo alguno, a no ser que la TARJETA se hubiere cancelado por morosidad.

F



Resolución No. SB-2017-027
Página No. 25

SÉPTIMA: DEL PAGO

En caso de que el TARJETAHABIENTE pague el valor consignado bajo la leyenda "PAGO MÍNIMO" o "MÍNIMO A PAGAR", o un valor inferior al "PAGO TOTAL", se estaría acogiendo voluntaria y automáticamente al sistema de saldo rotativo, el cual permite al TARJETAHABIENTE cancelar un mínimo del saldo de sus consumos de cada mes, producto de dividir su saldo rotativo para un factor previamente determinado por la ENTIDAD FINANCIERA, más los respectivos intereses por financiamiento, incluyendo el valor total de la cuota de afiliación o renovación, las cuotas mensuales de los planes de saldo diferido y cuotas vencidas, si las tuviere.

Este factor de recargo podrá, variar de acuerdo a las políticas de la ENTIDAD FINANCIERA, en cuyo caso será oportunamente dado a conocer al TARJETAHABIENTE, a través del estado de cuenta.

El TARJETAHABIENTE podrá realizar el pago de los valores que llegue a adeudar a la ENTIDAD FINANCIERA mediante cualquiera de los sistemas o medios de pago.

OCTAVA: DE LOS CONSUMOS EN EL EXTERIOR

Si los consumos se efectuaren en el exterior, la facturación se hará en dólares de los Estados Unidos de América, a la cotización de venta del mercado libre de divisas correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al tarjetahabiente en el estado de cuenta correspondiente.

NOVENA: DEL ESTADO DE CUENTA

La ENTIDAD FINANCIERA enviará de manera mensual el estado de cuenta al TARJETAHABIENTE, mediante un documento que se enviará a la última dirección registrada por el TARJETAHABIENTE, o a través de la dirección de correo electrónico que señale el TARJETAHABIENTE, en el mismo formato que el documento impreso, cuando así lo requiera y conste en la respectiva autorización que éste suscriba.

En el estado de cuenta se consignarán, al menos, la información que prevé la normativa vigente.

La ENTIDAD FINANCIERA no tiene obligación de remitir al TARJETAHABIENTE los originales o copias de ninguna de las notas de cargo, junto con su estado de cuenta.

Si el TARJETAHABIENTE no recibiere su estado de cuenta, deberá consultar su saldo en las oficinas de la ENTIDAD FINANCIERA, o por los medios electrónicos que éste proporcione a sus TARJETAHABIENTES. El TARJETAHABIENTE no podrá invocar como causa para el no pago oportuno o cancelación de los valores adeudados a la ENTIDAD FINANCIERA, el retraso o falta de recepción del estado de cuenta.

La ENTIDAD FINANCIERA no emitirá ni enviará el estado de cuenta, si el TARJETAHABIENTE no registra movimientos en el respectivo periodo y no hay saldo pendiente de pago.

DÉCIMA: DE LOS RECLAMOS POR INCONFORMIDAD CON EL ESTADO DE CUENTA

Una vez recibido el estado de cuenta mensual, el TARJETAHABIENTE podrá formular el respectivo reclamo a la ENTIDAD FINANCIERA referente al mismo y a su contenido, de manera particular al valor de los saldos, correspondientes a los consumos en el Ecuador y en el exterior.

De no formular reclamo alguno dentro de los cinco días término luego de recibido el estado de cuenta mensual, se presumirá que el TARJETAHABIENTE, está conforme con su contenido y que el saldo registrado es correcto, por lo que la ENTIDAD FINANCIERA queda facultada para exigir el pago de las obligaciones insolutas en base a los respectivos estados de cuenta y/o a sus asientos contables.

El hecho de que el TARJETAHABIENTE formule observaciones o reclamos no impide que se generen los intereses moratorios, los que se reversarán en caso de que se aceptare el reclamo.

DÉCIMA PRIMERA: DE LA PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN O DETERIORO DE LA TARJETA

En caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o deterioro de la TARJETA, o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN, el TARJETAHABIENTE, debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte para los ciudadanos extranjeros y número de tarjeta, deberá notificar inmediatamente del particular a la ENTIDAD FINANCIERA, por escrito y/o por teléfono y/u otro medio definido por la entidad financiera.

Cuando el extravío o robo o vulneración se produzca en el extranjero, el TARJETAHABIENTE deberá actuar de idéntica forma ante la entidad asociada al sistema de tarjetas de crédito, en el país donde el hecho ocurra o en el lugar más cercano.

En caso de omitirse el trámite de aviso, el TARJETAHABIENTE será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la tarjeta extraviada o robada, hasta su vencimiento, o eventual recuperación por parte de la ENTIDAD FINANCIERA. Si la TARJETA retorna a poder del TARJETAHABIENTE, éste se obliga a no usarla.

En los casos descritos, la ENTIDAD FINANCIERA se compromete a otorgar al TARJETAHABIENTE un nuevo número de tarjeta, sin que sea necesario que el TARJETAHABIENTE llene otra solicitud ni firme otro contrato.





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 27

Las partes expresamente convienen a que si la ENTIDAD FINANCIERA llegare a detectar que se intenta realizar un fraude o uso indebido de la TARJETA, o el hecho haya ocurrido, queda autorizado para bloquear o suspender inmediatamente el uso de la TARJETA, a fin de proteger los intereses del TARJETAHABIENTE, de la ENTIDAD FINANCIERA, y más personas que pudieren resultar perjudicadas, previo aviso dado al TARJETAHABIENTE. Estas acciones no acarrearán ningún tipo de cargo imputable al TARJETAHABIENTE.

DÉCIMA SEGUNDA: DEL PIN O CLAVE DE SEGURIDAD

La ENTIDAD FINANCIERA asigna al TARJETAHABIENTE un número secreto o clave individual para cada TARJETA. La clave es de uso personal y su confidencialidad será de exclusiva responsabilidad del (los) TARJETAHABIENTES, la misma que les habilitará a realizar avances en efectivo, compras de bienes y/o servicios, por sistemas de medios especiales establecidos o que llegue a establecer la ENTIDAD FINANCIERA, incluyendo expresamente cualquier otro medio que no requiera o no quede constancia de la firma del TARJETAHABIENTE, quien expresa su aceptación respecto de la utilización de la TARJETA en este sentido, asumiendo la responsabilidad que pueda derivarse de la misma.

El TARJETAHABIENTE se compromete a no dar a conocer a terceras personas el número asignado.

La clave será entregada al TARJETAHABIENTE en sobre cerrado conjuntamente con la tarjeta de crédito, debiendo indicársele la obligatoriedad de cambiar la misma inmediatamente de haberla recibido.

DÉCIMA TERCERA: DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO

La ENTIDAD FINANCIERA ofrece a sus TARJETAHABIENTES para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito.

DÉCIMA CUARTA: DEL CUPO ASIGNADO

La aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito por parte de la ENTIDAD FINANCIERA significa la concesión de una línea de crédito que será utilizada a través de consumos corrientes o consumos diferidos de acuerdo al saldo de la misma.

Tal monto o cupo será determinado únicamente por la ENTIDAD FINANCIERA de acuerdo a la capacidad financiera y calificación crediticia del TARJETAHABIENTE, así como a las condiciones del mercado financiero, quien tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten, y en base al buen uso de la TARJETA por parte del TARJETAHABIENTE, notificándole previamente de estos hechos por alguno de los medios de aviso que se determinen en este contrato.

El monto inicial asignado por la ENTIDAD FINANCIERA como cupo o línea de crédito también podrá ser revisado a petición verbal o escrita del TARJETAHABIENTE.

DÉCIMA QUINTA: DEL PLAZO Y CONDICIONES DEL CONTRATO

El plazo de vigencia del presente contrato es de ... años a partir de la suscripción del mismo. Su renovación se producirá de manera automática, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, con treinta días de anticipación a su vencimiento.

La fecha de caducidad consta grabada en la TARJETA, y se entenderá que las partes desean renovarla si no han manifestado su voluntad de cancelarla, con al menos treinta días de anticipación a la fecha señalada.

Las partes, en cualquier tiempo, podrán dar por terminado este contrato. La ENTIDAD FINANCIERA podrá darlo por terminado, en forma unilateral, únicamente cuando haya incumplimiento por parte del TARJETAHABIENTE de cualquiera de las condiciones establecidas en este contrato.

El TARJETAHABIENTE, en forma unilateral, podrá dar por terminado este contrato, procediendo a la cancelación de la totalidad de las obligaciones adquiridas.

La terminación del contrato suspende de inmediato el derecho de utilizar la TARJETA de crédito.

En caso de terminación anticipada del contrato, los cargos cobrados con anticipación, de haberlos, serán devueltos de manera proporcional por el tiempo de utilización o prestación no devengados, siempre y cuando se verifique previamente la cancelación total de las obligaciones del TARJETAHABIENTE.

DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIONES AL CONTRATO

La ENTIDAD FINANCIERA conjuntamente con el TARJETAHABIENTE podrá acordar expresamente la modificación de los términos y condiciones que anteceden. El uso de la TARJETA por parte del cliente significa su expreso consentimiento de aceptación a las normas de este contrato y las modificaciones previo acuerdo entre las partes. En caso contrario, el TARJETAHABIENTE puede dar por finalizada su relación con la ENTIDAD FINANCIERA, devolviendo inmediatamente la(s) TARJETAS(S) inutilizadas, y cancelando el saldo total deudor a esa fecha.

DÉCIMA SÉPTIMA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La ENTIDAD FINANCIERA en ningún caso responderá por los defectos de calidad, cantidad u otras condiciones y características de los bienes y/o servicios que el TARJETAHABIENTE adquiera mediante la utilización de la TARJETA, ni por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del (los) establecimientos afiliados al sistema de la tarjeta "....." en el (los) que se realizó el respectivo





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 29

consumo, por lo que toda reclamación al respecto deberá formularse directamente al (los) establecimiento(s).

En todo caso, los consumos efectuados por el TARJETAHABIENTE le obligan aún en el evento de tales reclamaciones, y por tanto deberá cancelar a la ENTIDAD FINANCIERA oportunamente todos los valores que le adeudare.

DÉCIMA OCTAVA: ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

La ENTIDAD FINANCIERA debe prevenir al cliente de su obligación de actualizar, por lo menos anualmente, los datos que varíen, según el producto o servicio de que se trate, suministrando los antecedentes correspondientes.

DÉCIMA NOVENA: DECLARACIONES

El TARJETAHABIENTE declara haber sido advertido por la ENTIDAD FINANCIERA que las transacciones financieras que realizarán con la TARJETA no deberán servir o provenir de actividades ilícitas y que se obligan a utilizarla en operaciones legales, en ningún caso en operaciones relacionadas con el lavado de activos o delitos afines.

Sin perjuicio de la verificación que la ENTIDAD FINANCIERA realice, el TARJETAHABIENTE declara que no se encuentra comprendido dentro de la nómina de personas inhabilitadas para el manejo de cuentas en las entidades del sistema financiero nacional, o por mal uso y manejo de tarjeta de crédito o morosidad.

VIGÉSIMA: DE LA GARANTÍA

El (la/los) señor(es)..... libre y voluntariamente se constituyen en GARANTE(S) para con el TARJETAHABIENTE, obligándose expresa e incondicionalmente en los términos y condiciones del presente contrato, a todas las obligaciones contraídas y que llegara a contraer el TARJETAHABIENTE, incluyendo capital, intereses, cargos y otros. La garantía tendrá una vigencia máxima de dos años, luego de lo cual será necesario que el garante la ratifique. En caso de que le niegue, el TARJETAHABIENTE constituirá nuevas garantías. En ningún caso se considerará renovada tácitamente la garantía constituida inicialmente. El garante podrá, en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será responsable por los consumos que efectúe el TARJETAHABIENTE, a partir de la fecha de notificación del particular a la ENTIDAD FINANCIERA.

VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES

Las notificaciones que correspondan a las partes en orden al presente contrato, incluyendo las modificaciones relacionadas con éste, así como a las tablas de cargos, intereses y costos, serán enviadas al lugar indicado por el TARJETAHABIENTE en su solicitud o a la dirección que conste registrada en los archivos de la ENTIDAD FINANCIERA.

En forma adicional, futuras notificaciones también podrán darse a conocer al TARJETAHABIENTE mediante comunicación por medios electrónicos o de manera destacada en cada una de las oficinas de la ENTIDAD FINANCIERA o en su página web.

VIGÉSIMA SEGUNDA: COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN

Las partes comparecientes aceptan y ratifican el total contenido de las cláusulas y estipulaciones que anteceden. En todo lo que no estuviere expresamente contemplado en este contrato, las partes comparecientes declaran que se entienden incorporadas a las estipulaciones de este contrato las disposiciones de carácter general emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos.

En caso de controversias en la ejecución del presente contrato las partes renuncian fuero y domicilio, y expresan que se someterán a los jueces competentes de la ciudad de.....y al trámite judicial que escoja el actor, sin perjuicio de que el actor pueda someter las controversias relacionadas con la interpretación, aplicación y ejecución del presente contrato a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y su respectivo reglamento.





Resolución No. SB-2017-027
Página No. 31

ANEXO 2

MODELO DE ESTADO DE CUENTA "TARJETA DE CRÉDITO"

ESTADO DE CUENTA		TARJETA No.: _____				
Nombre de la entidad: _____ RUC: _____ Dirección oficina: _____ Ciudad: _____ Teléfono: _____ Fax: _____ Número telefónico para la presentación de reclamos: _____ Dirección de correo electrónico para dirigir cualquier inconformidad: _____	Fecha de omisión: año.../mes.../día ... Periodo: desde: año.../mes.../día... hasta: año.../mes.../día... Fecha máxima de pago sin recargos año/me/día a					
Nombre del tarjetahabiente: _____ No. C.C.: _____ Dirección: _____ Teléfono 1: _____ Teléfono 2: _____						
CUPO (US\$)	AUTORIZADO \$ -	UTILIZADO \$ -	DISPONIBLE \$ -	EXTRACUPO (3) \$ -		
RESUMEN DE MOVIMIENTO	Saldo Anterior \$ -	Pagos/Créditos \$ -	Consumos/débitos	Total A Pagar \$ -		
ATENCIÓN	Fecha máxima de pago		año.../mes.../día...			
	Total a pagar		\$ -	100%		
	Mínimo a pagar		\$ -	%		
DETALLE DE MOVIMIENTO DEL PERÍODO						
FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN/PROVEEDOR	TIPO DE OPERACIÓN	VALOR	+/-	SALDO DIFERIDO
		Saldo anterior		\$		
		Pago efectuado		\$		
		Subtotal pagos/créditos		\$		
		Total Pago de Contado		\$		
		Cargos Financieros del mes		\$		
		Saldo Rotativo		\$		
		Saldo Diferido		\$		
		Subtotal consumo periodo		\$		
		Subtotal pagos/crédito		\$		
		Interés por Financiamiento		\$		
		Interés por mora		\$		
TOTAL A PAGAR US\$						\$ -
DATO INFORMATIVO						

Advertencia pago atrasado: si no cubre el pago mínimo en la fecha máxima establecida, se cobrará el interés normal más un recargo por mora fijado por el Directorio del Banco Central del Ecuador

Advertencia de pago mínimo: si sólo realiza el pago mínimo de cada período, tendrá que pagar más en intereses y eso le tomará más tiempo para pagar su saldo

Si tiene una deuda de:..... Al% de interés anual

Si de su deuda, decide pagar únicamente el	Habrà realizado un pago inicial de	De su deuda, pagará mensualmente durante un año	Habrà pagado al finalizar el año (capital más interés)	Y podrá ahorrar	Si paga todos los meses el Mínimo (....%), terminará de pagar su deuda en un plazo de	Y terminará pagando un total estimado de
10%	\$.....	\$.....	\$.....	años	\$.....
30%	\$.....	\$.....	\$.....	\$.....		
50%	\$.....	\$.....	\$.....	\$.....		

Nota: Estos valores son referenciales y han sido calculados bajo el supuesto de que no efectuaría nuevos consumos y que continuará cancelando únicamente el Mínimo a pagar o prefiere pagar una fracción mayor de su deuda.

DETALLE DE CONSUMOS QUE GENERAN INTERESES O PAGOS PARA USTED

Nota (1)	Interés por financiamiento: Cantidad*: (Desde... Hasta.....) Número de días Tasa de interés nominal (*): el valor expresado en "Cantidad" corresponde a saldo anterior, etc.
----------	---

Nota (2)	Interés por financiamiento: Cantidad*: (Desde... Hasta.....) Número de días Tasa de interés nominal (*): el valor expresado en "Cantidad" corresponde a saldo anterior, etc.
----------	---

Nota (3)	Otros Cantidad: Plazo Tasa de interés nominal Tasa de interés nominal
----------	---

INFORMACIÓN FINANCIERA PARA EL PERÍODO

Tasa de interés	Nominal	%
	Efectiva	%
Tasa de interés por mora		

Crédito diferido	PLAZO	FACTOR
	3 meses	
	6 meses	
	9 meses	
	12 meses	
	18 meses	
	24 meses	
	36 meses	

Cargos por servicios	US\$
Tarifa avance de efectivo	-
Retiro cajero automático	-
Tarifa consumo gasolina	-
Otros	-

F.