

## LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

### TITULO II.- DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

#### CAPITULO I.- APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS EN EL PAÍS Y EN EL EXTERIOR, DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS Y PÚBLICAS SOMETIDAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

##### SECCIÓN I.- DEFINICIONES (incluida con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTÍCULO 1.-** Los términos utilizados en el presente capítulo, deberán entenderse de acuerdo con las siguientes definiciones: (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

- 1.1 Matriz.-** Es la oficina principal, constituida como domicilio legal de la institución del sistema financiero, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios permitidos en la ley. Incluye a la sucursal principal de las instituciones financieras del exterior radicadas en el Ecuador;
- 1.2 Sucursal.-** Es una oficina dependiente de la matriz, que puede tener bajo su control a agencias u otro tipo de oficinas; lleva contabilidad propia y puede efectuar todas las operaciones y servicios autorizados por el directorio y señalados en la ley. De ser el caso, puede centralizar la contabilidad de las oficinas bajo su control;
- 1.3 Agencia.-** Es una oficina que depende de la matriz o de una sucursal; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios autorizados por el directorio y señalados en la ley;
- 1.4 Oficina especial.-** Es la oficina que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, con una duración indefinida, que puede realizar únicamente las operaciones determinadas en el artículo 5, de este capítulo;
- 1.5 Oficina temporal.-** Es aquella que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal y funciona en ferias nacionales o internacionales, exposiciones o cualquier tipo de evento, con el objeto exclusivo de entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la institución del sistema financiero. El tiempo de duración de funcionamiento de estas oficinas será definido y aprobado por esta Superintendencia de Bancos y Seguros y no puede ser y no mayor a treinta (30) días;
- 1.6 Ventanilla de extensión de servicios.-** Es aquella que funciona dentro de las instalaciones de los clientes de las instituciones financieras y puede prestar los servicios acordados en los correspondientes convenios de acuerdo con la ley, los mismos que pueden ser únicamente los establecidos en el artículo 6, del presente capítulo y no podrán tener acceso directo al público en general. Pueden ser usuarios de esta ventanilla únicamente los funcionarios, empleados u obreros de la empresa o institución pública o privada y sus proveedores; y,

- 1.7 Corresponsales no bancarios.-** Son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras

## **SECCIÓN II.- REQUISITOS Y AUTORIZACIÓN DE APERTURA**

**ARTICULO 2.-** Las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, previa su autorización, podrán operar en el país a través de oficinas sean éstas matrices, sucursales, agencias, ventanillas de extensión de servicios, oficinas especiales y oficinas temporales. (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 3.-** Las solicitudes de apertura de oficinas serán presentadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, suscritas por el representante legal de la institución, adjuntando la copia certificada del acta o parte pertinente del acta de sesión del directorio de la institución que haya resuelto su apertura, indicando la provincia, cantón, parroquia y zona donde funcionará; y, el correspondiente estudio de factibilidad, cuando corresponda, que deberá contener los requisitos constantes en el anexo No. 1. (artículo sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

Para el caso de apertura de ventanilla de extensión de servicios, se deberá presentar adicionalmente el respectivo convenio suscrito con el cliente en cuyas instalaciones funcionará la oficina.

Las instituciones financieras para la apertura de oficinas temporales presentaran la respectiva solicitud de autorización de apertura, la que contendrá el nombre de la feria nacional o internacional, exposición o tipo de evento en la que se va a abrir y las fechas exactas entre las cuales va a operar la oficina temporal. La apertura de dichas oficinas se notificará con quince (15) días de anticipación, e, igualmente comunicarán el cierre de la misma.

Se exceptúa de la presentación del estudio de factibilidad establecido en este capítulo, para la apertura de oficinas temporales y ventanillas de extensión de servicios.

**ARTÍCULO 4.-** Para que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorice la apertura de sucursales, agencias y oficinas especiales, la entidad solicitante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 4.1** Haber mantenido una suficiencia de patrimonio técnico de acuerdo con las normas aplicables, durante al menos los últimos tres (3) meses;
- 4.2** No registrar, a la fecha de presentación de la solicitud, deficiencia de provisiones;
- 4.3** Deberá existir opinión sin salvedades, respecto del último ejercicio auditado, por parte de la firma auditora externa;
- 4.4** Cumplir con los límites de crédito previstos en los artículos 72, 73 y 75 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- 4.5** Presentar un estudio de factibilidad, el cual deberá contener los requisitos constantes en el anexo No. 1, que demuestre la viabilidad de la oficina que se

solicita autorizar; (incluido con resolución No JB-2006-904 de 27 de julio del 2006 y reformado con resolución No. JB-2012-2101 de 23 de febrero del 2012)

Para el caso de la solicitud de apertura de sucursales y agencias, dicho estudio deberá contener todos los requisitos constantes en el anexo No. 1; y, para el caso de la apertura de oficinas especiales, el estudio de factibilidad deberá contener los requisitos de los numerales I, II, III, IV y V, del referido anexo No. 1; (incluido con resolución No. JB-2012-2101 de 23 de febrero del 2012 e inciso sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

- 4.6 Presentar las medidas de seguridad a ser instaladas en la respectiva oficina, que deberán ser como mínimo las señaladas en la sección VII, de este capítulo. Sin perjuicio del certificado de autorización de funcionamiento inicial que la Superintendencia de Bancos y Seguros extienda a una institución financiera o para la apertura de nuevas oficinas, la entidad, en el plazo de tres (3) meses, contados desde la fecha del citado certificado de autorización, presentará una certificación extendida por la Policía Nacional, que indique que la oficina cuenta con instalaciones y medios necesarios para brindar los servicios en condiciones de seguridad para las personas y los bienes; (incluido con resolución No. JB-2011-1851 de 11 de enero del 2011 y reformado con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)
- 4.7 No presentar eventos de riesgo importantes identificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, sobre los cuales las instituciones no hayan adoptado los correctivos pertinentes; y, (incluido con resolución No JB-2006-904 de 27 de julio del 2006)
- 4.8 Estar integradas a la red de servicios del sistema de comunicación y teleproceso, que permita prestar servicios automatizados conectados con su oficina matriz. (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

La Superintendencia de Bancos y Seguros negará la apertura ventanillas de extensión de servicios, si la entidad solicitante tuviere deficiencia de la relación de patrimonio técnico frente a los activos y contingentes ponderados por riesgo. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

Las instituciones que se hayan constituido dentro de los doce (12) meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de apertura, deberán mantener suficiencia de patrimonio técnico, además de cumplir con los requisitos de los numerales 4.4 y 4.7. (reformado con resolución No JB-2006-904 de 27 de julio del 2006 y con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTÍCULO 5.-** En la solicitud de apertura de una oficina especial, el solicitante deberá detallar las operaciones específicas que efectuará, las que podrán ser exclusivamente: (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

- 5.1 Recepción de solicitudes de crédito;
- 5.2 Recepción de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros;
- 5.3 Recepción de abonos y cancelaciones de pago de cartera de crédito;
- 5.4 Realizar pago de cheques, retiros de ahorros y pago de depósitos a plazo;
- 5.5 Entrega de chequeras y estados de cuenta;
- 5.6 Pago de nómina de empleados;

- 5.7 Transferencia de fondos para pagos de nómina de empleados;
- 5.8 Transferencia de fondos para pago de proveedores;
- 5.9 Envío y pago de giros nacionales e internacionales;
- 5.10 Pago de bonos gubernamentales;
- 5.11 Atención de pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono); impuestos, tasas y contribuciones especiales; y,
- 5.12 Entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la institución financiera.

**ARTÍCULO 6.-** La ventanilla de extensión de servicios atenderá exclusivamente a los funcionarios, empleados u obreros del solicitante y a sus proveedores. En la solicitud de apertura de estas ventanillas, la institución deberá detallar las operaciones específicas que efectuará, las que podrán ser exclusivamente las señaladas en el artículo anterior, con excepción de las que constan en los numerales 5.9 y 5.10. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 7.-** Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá mediante la respectiva resolución la apertura de la y su inscripción en el Registro Mercantil, la que deberá ser publicada en un periódico de circulación del lugar en que va a funcionar la oficina, luego de lo cual emitirá el certificado de autorización de funcionamiento. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

Si la oficina no iniciare sus operaciones en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, ésta quedará sin valor ni efecto, salvo que la Superintendencia de Bancos y Seguros haya autorizado una prórroga por igual período, por una sola vez. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 8.-** Las oficinas de las instituciones financieras privadas y públicas constituidas o establecidas en el país, antes de iniciar operaciones deberán solicitar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, el código de identificación. Adicionalmente, los bancos solicitarán el código para cámara de compensación.

**ARTÍCULO 9.-** Las instituciones financieras privadas y públicas podrán instalar cajeros automáticos, previa notificación a la Superintendencia de Bancos y Seguros, con quince (15) días de anticipación a la prestación del servicio. Conjuntamente con la notificación, se deberá remitir un informe técnico en el que conste el cumplimiento de las disposiciones del artículo 40, de este capítulo. (artículo sustituido con resolución No JB-2006-904 de 27 de julio del 2006 y sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**SECCIÓN III.- CORRESPONSALES NO BANCARIOS** (incluida con resolución No. JB-2008-1150 de 30 de junio del 2008)

**ARTICULO 10.-** Los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

Podrán actuar como corresponsales no bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar radicadas en el país.

La solicitud de aprobación del mecanismo para la apertura de los corresponsales no bancarios, deberá ser suscrita por el representante legal de la institución financiera, tener el patrocinio de un abogado, y se presentará a la Superintendencia de Bancos y Seguros adjuntando la copia certificada del acta o parte pertinente del acta de la sesión del directorio o del organismo que haga sus veces que haya resuelto su apertura. El acta o la parte pertinente de la misma deberá estar acompañada del proyecto que fundamente la viabilidad de la adopción de este mecanismo, que será remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Adjunto a la solicitud también se enviará el contrato tipo que las instituciones financieras suscribirán con las personas naturales y jurídicas, el mismo que deberá reunir los requisitos establecidos en los artículos 12 y 13 de este capítulo. Cuando al contrato tipo se incorporen otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en los citados artículos, se requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Cualquier modificación al contrato tipo deberá ser notificada al organismo de control.

El proyecto deberá demostrar la capacidad técnica necesaria para operar a través de corresponsales no bancarios, teniendo en cuenta que su plataforma tecnológica pueda estar conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las instalaciones de los corresponsales; y, deberá remitir el informe del comité de riesgos sobre la viabilidad de adoptar este mecanismo y la parte correspondiente de su manual de procesos en el que se considere la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad que hubiere definido, el mismo que se presentará al inicio de la adopción de este tipo de canales de suministro de servicios financieros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá negar las solicitudes de autorización para corresponsales no bancarios si la entidad solicitante acusare deficiencias de patrimonio técnico y en la prevención y el control de lavado de activos; y/o, incumplimientos a las disposiciones de la norma de riesgo de liquidez; incumplimientos a las disposiciones de riesgo operativo que tengan impacto en la adopción del mecanismo, determinadas por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna.

Las instituciones financieras notificarán con quince (15) días de anticipación la apertura de los corresponsales no bancarios.

**ARTICULO 11.-** Las instituciones financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:

- 11.1 Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
- 11.2 Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;
- 11.3 Retiros con tarjeta de débito;
- 11.4 Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- 11.5 Pago de servicios básicos;
- 11.6 Pago del bono de desarrollo humano; (reformado con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)

- 11.7 Avances en efectivo de tarjeta de crédito; (incluido con resolución No. JB-2010-1662 de 21 de abril del 2010 y reformado con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)
- 11.8 Recaudaciones de terceros; y, (incluido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)
- 11.9 Envío y pago de giros y remesas, locales y en el exterior. (incluido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)

Los servicios señalados en los numerales 11.1, 11.3, 11.4, 11.8 y 11.9 de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el directorio u organismo que haga sus veces. (sustituido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)

Los corresponsales no bancarios podrán entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente artículo, incluyendo aquella relativa a la apertura cuentas corrientes y de ahorros, así como la relacionada con solicitudes de crédito.

Así mismo, los corresponsales no bancarios podrán promover y publicitar los servicios previstos en este artículo.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales no bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados en línea con la plataforma tecnológica de la respectiva institución financiera.

**ARTÍCULO 12.-** Las instituciones financieras y los corresponsales no bancarios deberán suscribir contratos, en base del modelo que será establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el cual deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales: (sustituido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)

- 12.1 La indicación expresa de la plena responsabilidad de la institución financiera frente al cliente o usuario, por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;
- 12.2 Las obligaciones de ambas partes;
- 12.3 La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente a la institución financiera, y la forma en que dicho corresponsal responderá ante la institución financiera, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;
- 12.4 Las medidas para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos.

Tales medidas deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites, para la prestación de los servicios financieros, monto por transacción; número de transacciones por cliente o usuario o tipo de transacción. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la institución financiera el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o si se exceden ciertos límites, la contratación de seguros, la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;

- 12.5 La obligación del corresponsal no bancario de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico situado en las instalaciones del corresponsal y deberá incluir por

lo menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el nombre del corresponsal no bancario y la institución financiera;

- 12.6 La tarifa a favor del corresponsal no bancario por parte de la institución financiera y la forma de pago;
- 12.7 Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;
- 12.8 La asignación del respectivo corresponsal no bancario a una oficina de la institución financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal no bancario para comunicarse con dichas oficinas;
- 12.9 La obligación de mantener el sigilo bancario a cargo del corresponsal no bancario respecto de la información de los clientes y usuarios de la institución financiera;
- 12.10 La obligación de la institución financiera de suministrar a los corresponsales no bancarios los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;
- 12.11 La obligación de la institución financiera de suministrar al respectivo corresponsal no bancario la debida capacitación para prestar adecuadamente los servicios acordados;
- 12.12 La obligación del corresponsal no bancario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y de recursos humanos adecuada para la prestación de los servicios;
- 12.13 La descripción técnica de los terminales electrónicos situados en las instalaciones del corresponsal no bancario, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia;
- 12.14 La autorización para el corresponsal no bancario de emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios para transacciones relacionadas con su propio negocio; y,
- 12.15 La facultad de la Superintendencia de Bancos y Seguros de realizar inspecciones in situ a los corresponsales no bancarios en el ámbito de su competencia.

Las partes contratantes podrán incluir otras cláusulas adicionales a las mínimas, las cuales serán analizadas cuando la institución financiera remita el respectivo contrato para la aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (incluido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de octubre del 2010)

**ARTICULO 13.-** Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:

- 13.1 Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la institución financiera correspondiente;
- 13.2 Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución financiera;

- 13.3 Cobrar para sí mismo a los clientes o usuarios cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato;
- 13.4 Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,
- 13.5 Prestar servicios financieros por cuenta propia.

**ARTICULO 14.-** La institución financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:

- 14.1 La denominación “corresponsal no bancario”, señalando el nombre de la institución financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el mecanismo;
- 14.2 Que la institución financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;
- 14.3 Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;
- 14.4 Los límites para la prestación de los servicios financieros que se hayan establecido, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción;
- 14.5 Las tarifas que cobra la institución financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario; y,
- 14.6 Los horarios convenidos con la institución financiera para la atención al público.

**ARTICULO 15.-** Las instituciones financieras tendrán las siguientes obligaciones:

- 15.1 Incorporar en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales no bancarios, la forma de funcionamiento, la capacitación a los corresponsales, la prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal no bancario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para dar continuidad al servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los corresponsales no bancarios, en concordancia con lo establecido en el capítulo V “Gestión del riesgo operativo” del título X “De la gestión y administración de riesgos”, del libro I “Normas generales para las instituciones del sistema financiero” de esta Codificación;
- 15.2 Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales no bancarios, que incluirá el monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; así como sobre las tarifas que cobran por tales servicios;
- 15.3 Asegurar que los sistemas utilizados por los corresponsales no bancarios deben cumplir con los principios de seguridad para el manejo de la información y transmisión, de tal manera que se garantice la integridad, confiabilidad,

confidencialidad y disponibilidad; definición de claves de acceso e identificación de los usuarios; y,

- 15.4** Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios, que incluirá un control, periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los corresponsales no bancarios, así como establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención y control de lavado de activos relacionados con la prestación de los servicios por medio de estos corresponsales.

**ARTICULO 16.-** Transcurridos noventa (90) días de implementado el nuevo mecanismo de corresponsales no bancarios, el auditor interno de la institución financiera deberá presentar un informe sobre el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos definidos por la entidad controlada, en el que deberán constar las observaciones correspondientes.

Si la Superintendencia de Bancos y Seguros en sus revisiones a la institución controlada determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos planteados por la institución financiera o que éstos adolecen de deficiencias, el organismo de control dispondrá que sus observaciones se acojan en un plazo no mayor a treinta (30) días, caso contrario la Superintendencia de Bancos y Seguros procederá a retirar la autorización concedida, sin perjuicio de disponer las demás sanciones correspondientes.

#### **SECCIÓN IV.- TRASLADOS Y CIERRE DE OFICINAS**

**ARTICULO 17.-** Los traslados de las oficinas de las instituciones financieras privadas y públicas, dentro del mismo lugar donde se encuentren establecidas, deberán ser resueltos por el órgano competente y notificado con quince (15) días de anticipación al público en general y a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ARTICULO 18.-** Cuando dichos traslados se efectúen fuera del cantón o provincia, solo podrá realizarse previo el cumplimiento de lo dispuesto en este capítulo, en la sección II "Requisitos y autorización para la apertura". (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 19.-** El cierre de oficinas operativas, resuelto por parte del órgano competente de la institución financiera privada o pública, será notificado a la Superintendencia de Bancos y Seguros y a los clientes de la institución de la localidad de que se trate, con al menos quince (15) días de anticipación. La Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá la inscripción del cierre en el Registro Mercantil correspondiente.

#### **SECCIÓN V.- REQUISITOS DE APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS DEL EXTERIOR**

**ARTICULO 20.-** Los bancos y sociedades financieras constituidos en el Ecuador, previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros, podrán operar en el exterior con sucursales y agencias.

Los bancos y sociedades financieras que vayan a abrir sucursales o agencias deberán aumentar su capital, en numerario, en igual monto al capital asignado a la oficina en el exterior.

**ARTICULO 21.-** Para que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorice la apertura de sucursales y agencias en el exterior, la entidad solicitante deberá cumplir con los requisitos señalados en el artículo 4 de este capítulo y los constantes en el artículo 1, del capítulo I

"Requisitos para la constitución de una institución financiera, del patrimonio técnico constituido mínimo y del patrimonio mínimo para las empresas de seguros y compañías de reaseguros", del título I "De la constitución". (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 22.-** Cumplidos los requisitos, el Superintendente de Bancos y Seguros otorgará, mediante resolución, una autorización provisional para que prosiga con el respectivo trámite ante la autoridad competente del país receptor. Obtenida la anuencia de éste, la entidad solicitante remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros las normas vigentes del país receptor sobre requerimientos de capital, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, concentración de crédito, operaciones con firmas vinculadas y consolidación de estados financieros. Una vez cumplidos todos estos requisitos, el Superintendente podrá otorgar, mediante resolución, la autorización definitiva.

La Superintendencia no otorgará autorización alguna para la apertura de oficinas en países que tengan entre sus disposiciones jurídicas, una que prohíba la entrega de información financiera a este organismo supervisor; y, podrá revocar la autorización, en cualquier momento, cuando el organismo supervisor del país de acogida impida la entrega de información a esta Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ARTICULO 23.-** Los bancos y sociedades financieras constituidos en el Ecuador remitirán trimestralmente un informe sobre la situación de la sucursal o agencia que se encuentre en funcionamiento en el exterior y sobre el cumplimiento de las normas de solvencia y prudencia financiera. Para el efecto, se atenderá a las normas que fueren más exigentes entre las del país de acogida y las del Ecuador.

**ARTICULO 24.-** El cierre de las oficinas que operan en el exterior, estará sujeto a lo que dispongan las leyes del país receptor y tal decisión será comunicada a la Superintendencia de Bancos y Seguros, máximo dentro de los quince (15) días siguientes del cierre. (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

## **SECCIÓN VI.- DE LA APERTURA Y CIERRE DE SUCURSALES EN LAS ZONAS FRANCAS** (incluida con resolución No JB-2003-545 de 8 de mayo del 2003)

**ARTICULO 25.-** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, las instituciones financieras nacionales o extranjeras, que forman parte del sistema financiero privado ecuatoriano, podrán abrir, previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sucursales en las zonas especiales de desarrollo económico, o en sus áreas de servicios, legalmente establecidas dentro del territorio de la República del Ecuador, para lo cual deberán cumplir con los requisitos de este capítulo. (sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 26.-** Junto con la solicitud para establecer sucursales en las zonas especiales de desarrollo económico, las instituciones referidas en el artículo anterior, deberán presentar la constancia de haber cumplido con los requisitos previstos en los artículos 4 y 21 de este capítulo. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

Dicha solicitud, que será suscrita por el representante legal, deberá estar acompañada de una copia certificada del acta o la parte pertinente del acta de sesión del directorio que haya resuelto su apertura, indicando la zona especial de desarrollo económico donde funcionará. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 27.-** Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá mediante resolución la apertura de la oficina en la zona especial de

desarrollo económico y la inscripción correspondiente en el Registro Mercantil; además de su publicación en un periódico de circulación del lugar en el que está ubicada la zona especial de desarrollo económico en donde va a funcionar la sucursal, luego de lo cual otorgará el certificado de autorización. (artículo sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

Si la sucursal no iniciare sus operaciones en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la inscripción de la autorización en el respectivo Registro Mercantil, ésta quedará sin valor y efecto, salvo que la Superintendencia de Bancos y Seguros haya autorizado una prórroga por igual periodo, por una sola vez. La Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá la inscripción del cierre en el Registro Mercantil correspondiente.

**ARTICULO 28.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros tendrá, respecto de estas sucursales, las mismas atribuciones de control y supervisión que ejerce sobre las demás oficinas abiertas por las entidades controladas en el resto del país, y que están previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y otros cuerpos legales y reglamentarios.

La vigilancia que ejerzan las autoridades administrativas de las zonas especiales de desarrollo económico respecto de las prestaciones que ofrecen estas sucursales, se desarrollará a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros, a fin de precautelar el sigilo bancario que ampara a las operaciones pasivas de las instituciones financieras, y preservar el ámbito privativo de control que le corresponde ejercer a este organismo. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 29.-** Las sucursales que operen en zonas especiales de desarrollo económico deberán remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma información que remiten sus matrices. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

La casa matriz consolidará la información de las sucursales que operen en las zonas francas con sus estados financieros.

La información que requieran las autoridades administrativas de las zonas especiales de desarrollo económico a las sucursales de instituciones financieras autorizadas para operar en ellas, será solicitada a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cual podrá entregarla siempre y cuando no afecte al sigilo bancario previsto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 30.-** Las sucursales de las instituciones financieras públicas y de los bancos privados y sociedades financieras que operen en las zonas especiales de desarrollo económico, solo podrán prestar sus servicios a los usuarios de las zonas especiales de desarrollo económico, reconocidos por las autoridades administrativas de dichas zonas. Las operaciones de las sucursales de instituciones financieras públicas se regirán por las disposiciones de sus propias leyes constitutivas; y, para las oficinas de los bancos privados y sociedades financieras, por lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en lo que no se oponga a lo previsto en el título IV del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 31.-** El cierre de las sucursales de instituciones financieras que funcionen en las zonas especiales de desarrollo económico, resuelto por parte del órgano competente de la institución financiera, será notificado a la Superintendencia de Bancos y Seguros y a los clientes de la institución de la localidad de que se trate, con al menos treinta (30) días de anticipación. (sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 32.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá el cierre de la sucursal de la entidad controlada que opere en la zona especial de desarrollo económico, en el evento de que las autoridades administrativas de la zona especial de desarrollo económico hayan impuesto a esa oficina, dentro del ámbito de su competencia legal, una sanción de suspensión de la autorización de concesión para operar en la zona especial de desarrollo económico, o, de cancelación definitiva de la autorización. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

Para el efecto, las autoridades administrativas de la zona especial de desarrollo económico deberán comunicar su decisión a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro del término de dos (2) días posteriores a la adopción de la sanción. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**SECCIÓN VII.- DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD** (incluida con resolución No. JB-2011-1851 de 11 de enero del 2011)

**ARTÍCULO 33.-** Sin perjuicio de la instalación de aquellas medidas de seguridad y protección que por propia iniciativa estimen convenientes y adecuadas, toda institución financiera deberá adoptar en cada uno de sus establecimientos las medidas mínimas de seguridad que se detallan a continuación:

**33.1 Medidas generales de seguridad.-** Las instituciones financieras deberán establecer medidas mínimas de seguridad, que:

- 33.1.1.** Incluyan la instalación y funcionamiento de dispositivos, mecanismos y equipos, con el objeto de contar con la protección requerida en los establecimientos, para clientes, empleados, público y patrimonio, estableciendo parámetros de acuerdo a la ubicación del establecimiento;
- 33.1.2.** En todo tiempo cuenten con sistemas de seguridad acordes con las disponibilidades técnicas del momento;
- 33.1.3.** Cuenten con áreas seguras de iluminación adecuada y suficiente. En los lugares en donde se maneje efectivo, como bóvedas, cajas, cajeros automáticos, autobancos y consignatarios nocturnos, deberá reforzarse la iluminación y seguridad, debiendo asegurar la iluminación permanente de estos puntos ante un eventual corte de suministro eléctrico;
- 33.1.4.** Mantengan controles de acceso al establecimiento, en caso de que presten servicio al público;
- 33.1.5.** Las puertas de entrada a la entidad financiera deben estar equipadas con dos cerraduras con llaves codificadas o de seguridad, a fin de requerir la presencia de dos personas al momento de la apertura y cierre de sus operaciones;
- 33.1.6.** Establezcan efectivos sistemas de seguridad y vigilancia en el interior de sus instalaciones, con guardias de empresas de seguridad privada, efectivos de la Policía Nacional o personal de seguridad de la propia entidad; (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)
- 33.1.7.** El área de cajas deberá ser de acceso restringido al público, al personal no autorizado de la entidad y estar ubicada de tal forma que se minimicen los

riesgos de que terceras personas realicen sustracciones de dinero u otras actividades ilícitas; y, (reformado con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)

- 33.1.8.** Garanticen el cumplimiento de la prohibición de que los funcionarios del área de cajeros porten teléfonos celulares, localizadores o beepers de uso personal. Se permite el uso de medios de comunicación bajo el control y supervisión de la entidad.

**ARTICULO 34.-** Las instituciones financieras contarán con “Manuales y políticas de seguridad y protección”, que deben ser aprobados por el directorio u organismo que haga sus veces y que deben contener por lo menos los siguientes aspectos fundamentales para la seguridad de las instituciones, en particular de sus empleados y usuarios, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores:

- 34.1** Las políticas, normas, principios y procesos básicos conforme a los cuales las entidades bancarias deben formular sus medidas de seguridad y protección;
- 34.2** Las medidas mínimas de seguridad contenidas en el presente capítulo, precisando sus características, y en su caso, dimensiones y calidad de los materiales;
- 34.3** Las demás medidas de seguridad que las entidades deseen adoptar como adicionales a las contenidas en el presente capítulo;
- 34.4** Los criterios para el diseño y construcción de sus establecimientos, incluyendo la instalación, funcionamiento y control de dispositivos, mecanismos, centros de procesos de datos y de comunicación y equipo técnico de protección para la prestación de los servicios que le corresponda;
- 34.5** Los procesos, sistemas y controles operativos para la prevención y detección de irregularidades en la realización de sus operaciones y en el manejo de los recursos, efectivo y valores que tengan bajo su responsabilidad;
- 34.6** Las características que deberán reunir los sistemas de monitoreo y alarma, incluyendo los índices de calidad y disponibilidad, así como las demás características técnicas o tecnológicas necesarias para la efectiva emisión y transmisión de las señales e imágenes;
- 34.7** Los aspectos relativos a la seguridad de la información, tales como la seguridad física, lógica de redes y comunicación, entre otros;
- 34.8** Los criterios para la selección, reclutamiento y capacitación del recurso humano, así como para la contratación de servicios profesionales para brindar seguridad y protección a los establecimientos;
- 34.9** Los lineamientos y planes de capacitación e información al personal que labora en sus entidades, específicamente respecto del entrenamiento en caso de siniestros o durante la comisión de un delito, estos deberán actualizarse por lo menos una (1) vez al año;
- 34.10** Los dispositivos, sistemas y procedimientos para controlar la entrada y salida de los empleados de la entidad;

- 34.11** Los sistemas y procedimientos para controlar la entrada y salida de clientes, proveedores y otros a las instituciones financieras;
- 34.12** Procedimientos relacionados con el manejo, custodia y resguardo de información relativa a los clientes de las entidades financieras; y,
- 34.13** Los planes de seguridad, emergencia, contingencia y continuidad de negocios de la entidad financiera en caso de siniestros o actos delictivos, cuya efectividad deberá revisarse y probarse mediante simulacros por lo menos una (1) vez al año dejando la constancia escrita de su ejecución y evaluación.

**ARTICULO 35.-** En lo relativo al personal de seguridad, las instituciones financieras deberán:

- 35.1** Contar con empleados debidamente formados y capacitados que tengan la responsabilidad de las labores propias de un supervisor de seguridad bancaria, quien tendrá como tarea la dirección, gestión o coordinación de los planes y medidas de seguridad;
- 35.2** Contar con personal o agentes de seguridad que custodiarán las instalaciones de la entidad en su interior o exterior al momento de apertura del establecimiento, durante el horario normal y diferido de atención al público y hasta tanto se encuentren empleados laborando. Además tendrán la responsabilidad de la revisión a los clientes, proveedores y otras personas que ingresen al establecimiento; que podrán ser personas contratadas directa o indirectamente por la entidad financiera para ejecutar esta función o personal de una empresa de seguridad privada; (reformado con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)
- 35.3** En aquellos casos donde las entidades financieras contraten empresas de seguridad privada, verificar que las mismas cumplan con los requisitos establecidos por la ley que regula la materia y el Ministerio del Interior; y,
- 35.4** Verificar que al personal o agente de seguridad le sean asignadas funciones específicas de seguridad y por ninguna razón se les asignen otras funciones.

**ARTÍCULO 36.-** En lo relativo a las bóvedas y cajas fuertes, se deberá considerar que:

- 36.1** Las bóvedas, cajas fuertes y sus áreas conexas en que se deposite efectivo y valores son de acceso restringido, por lo que deben contar con elementos y sistemas que proporcionen una adecuada seguridad y protección, tanto a su contenido como durante los procedimientos de depósito o retiro de efectivo y/o valores objeto de transportación y resguardo;
- 36.2** Deben cumplir con estándares internacionales para la construcción de bóvedas, cajas fuertes y puertas de bóveda; y, cumplir con las características de alta seguridad según los lineamientos y estándares internacionales. Además deberán mantener pólizas de seguro adecuadas;
- 36.3** Las puertas de las bóvedas cuenten con relojes de tiempo y sistemas de ventilación; con sensores de humo, de movimiento, de vibración; y, adicionalmente, con botones de pánico y sistemas de comunicación ubicados estratégicamente;
- 36.4** Las bóvedas tengan cámaras en la parte interior de la misma; (reformado con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)

- 36.5** Las entidades financieras deben establecer procedimientos para el cierre y la apertura de las bóvedas y para situaciones de emergencia, tales como en el caso de asalto, siniestro o si una persona permanece en su interior luego de su cierre; y,
- 36.6** Las cajas fuertes y los compartimentos que mantienen el efectivo de la reserva deben contar con relojes de tiempo.

**ARTÍCULO 37.-** En lo relacionado a los sistemas de alarmas de robo e incendio, se deberá considerar que:

- 37.1** Todas las instalaciones de las entidades financieras, deben contar con sistemas de alarma contra robo e incendio, enlazados por frecuencia de radio o cable con centrales de monitoreo y respuesta; además, éstas deben estar comunicadas con la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y empresas de seguridad privada, si es el caso;
- 37.2** Los sistemas de alarma para los riesgos de robo deben cumplir con estándares internacionales; (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)
- 37.3** Los sistemas de alarma deben verificarse permanentemente, con la finalidad de garantizar el funcionamiento correcto de los equipos y la prestancia del personal encargado. Así mismo, deben confirmarse los sistemas de comunicación con la Policía y las empresas de seguridad privada; y, especialmente, con el personal de seguridad encargado de la protección y los funcionarios y directivos de la institución financieras;
- 37.4** Cuando lo requiera la Superintendencia de Bancos y Seguros y en las oficinas que determine, se deberá realizar un ejercicio de simulacro para probar el sistema de seguridad y los planes para las diferentes emergencias y contingencias: caso de asalto, robo, incendio (previa coordinación con la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y Protección Civil), amenaza de bombas, u otra eventualidad. De estos ejercicios y demás evaluaciones se debe mantener registros, incluyendo los informes de eficiencia del sistema; y, (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)
- 37.5** Todos los sistemas electrónicos, alarmas y demás elementos de seguridad de la institución financiera deben estar operativos en todo momento, captar y grabar, tanto las señales de alarma como las escenas de hechos delictivos o siniestros. Estas grabaciones serán proporcionadas sin costo a las autoridades competentes que las requieran. (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)

**ARTÍCULO 38.-** En lo referente a los sistemas de video vigilancia (cámaras) se deberá considerar que:

- 38.1** Las instituciones financieras deben contar con un número adecuado de cámaras fijas y móviles de circuito cerrado de televisión con imágenes de alta resolución, equipadas con videograbadoras, disco duro o su equivalente en cámaras fotográficas para la toma de fotos instantáneas durante veinticuatro (24) horas. El sistema de video vigilancia debe ser evaluado permanentemente y mantener un registro actualizado de sus niveles de operación, a fin de garantizar su correcto funcionamiento, la nitidez y fidelidad de las imágenes; (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)

- 38.2** Las cámaras de ubicación fija, como mínimo deben cubrir adecuadamente los lugares de acceso al público y personal de la institución financiera y las cajas de atención al público; y, (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)
- 38.3** Los sistemas de grabación y almacenamiento de imágenes deben garantizar el archivo de por lo menos tres (3) meses de grabación, a través de cintas, de discos de video digital (DVD) o cualquier otro sistema.

**ARTICULO 39.-** Las instituciones financieras establecerán estrictos procedimientos y normas que regulen o prohíban, según sea el caso, el uso de telefonía celular y cualquier otro mecanismo de comunicación desde el interior de sus instalaciones. Complementariamente se instalará mecanismos tecnológicos inhibidores de comunicación en el área designada para cajas y hall de cajas, que permitan bloquear la comunicación a través de celulares, excluyendo la zona donde se encuentran instalados los cajeros automáticos, cuando éstos se encuentren fuera de las áreas de atención al público. (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)

Se exceptúa del cumplimiento del requisito señalado en el inciso anterior, a las ventanillas de extensión de servicios, cuya seguridad es de responsabilidad exclusiva de la empresa o institución donde funcionan éstas. (incluido con resolución No. JB-2013-2514 de 9 de julio del 2013)

**ARTÍCULO 40.-** Los cajeros automáticos de las instituciones financieras deben cumplir con las siguientes medidas de seguridad: (sustituido con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011)

- 40.1 Protección al teclado.-** Contar en todo momento con los dispositivos conocidos como "protectores de teclado", que de una manera efectiva impidan la visibilidad al momento que el usuario digita su clave personal;
- 40.2 Protección contra clonación de tarjetas.-** Contar con dispositivos electrónicos y/o elementos físicos que impidan y detecten de manera efectiva la colocación de falsas lectoras de tarjetas, con el fin de evitar la clonación de tarjetas de débito o de crédito, además de los correspondientes mecanismos de monitoreo en línea de las alarmas que generen los dispositivos electrónicos en caso de suscitarse eventos inusuales; (sustituido con resolución No. JB-2012-2148 de 26 de abril del 2012)
- 40.3 Iluminación.-** Los cajeros automáticos instalados en áreas externas a las oficinas de las instituciones financieras, deberán estar ubicados en zonas suficientemente iluminadas que permitan la visualización de toda actividad a su alrededor;
- 40.4 Programas de vigilancia en sitio.-** Contar con un programa regular de visitas al sitio donde se encuentra instalado el cajero automático, con la finalidad de garantizar que no existan objetos extraños, dispositivos u otros mecanismos sospechosos instalados en el cajero automático;
- 40.5 Mecanismo de anclaje.-** Los cajeros automáticos deben asegurarse adecuadamente al piso u otro soporte a fin de que dificulte su remoción, salvo el caso de aquellos que estén empotrados a la pared;
- 40.6 Protección al software e información del cajero automático.-** Disponer de un programa o sistema de protección contra intrusos (Anti-malware) que permita proteger el software instalado en el cajero automático y que detecte oportunamente cualquier alteración en su código, configuración y/o funcionalidad. Así mismo, se deberá instalar mecanismos que sean capaces de identificar conexiones no

autorizadas a través de los puertos USB, comunicaciones remotas, cambio de los discos duros y otros componentes que guarden o procesen información. En una situación de riesgo deben emitir alarmas a un centro de monitoreo o dejar inactivo al cajero automático hasta que se realice la inspección por parte del personal especializado de la institución; (sustituido con resolución No. JB-2012-2148 de 26 de abril del 2012)

**40.7 Procedimientos para el mantenimiento preventivo y correctivo en los cajeros automáticos.-** Disponer de procedimientos auditables debidamente acordados y coordinados entre la institución y los proveedores internos o externos para la ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software, provisión de suministros y recarga de dinero en las gavetas. Las claves de acceso tipo “administrador” del sistema del cajero automático deben ser únicas y reemplazadas periódicamente; (incluido con resolución No. JB-2012-2148 de 26 de abril del 2012)

**40.8 Accesos físicos al interior de los cajeros automáticos.-** Disponer de cerraduras de alta tecnología y seguridades que garanticen el acceso controlado al interior del cajero automático por parte del personal técnico o de mantenimiento que disponga de las respectivas llaves. Estas cerraduras deben operar con llaves únicas y no genéricas o maestras; (incluido con resolución No. JB-2012-2148 de 26 de abril del 2012)

**40.9** Establecer los mecanismos y procedimientos adecuados para:

**40.9.1.** Revisar periódicamente los anclajes, iluminación y entorno del cajero automático;

**40.9.2.** Abastecer de dinero permanentemente a los cajeros automáticos;

**40.9.3.** Atender las alarmas generadas por los dispositivos electrónicos de control instalados en los cajeros automáticos; y,

**40.9.4.** Contar con personal capacitado para la operación y mantenimiento diario del cajero.

**40.10 Cámaras de vigilancia.-** Para su operación, cada cajero automático debe contar al menos con dos cámaras de vigilancia en las siguientes ubicaciones: (incluido con resolución No. JB-2014-3066 de 2 de septiembre del 2014)

**40.10.1** Una periférica con vista panorámica de arriba hacia abajo, que permita captar el entorno del equipo; y,

**40.10.2** Una cámara frontal que permita captar al usuario.

Si en alguna localización existen cajeros contiguos, las entidades pueden disminuir el número total de cámaras periféricas, con el sustento técnico respectivo. De ninguna manera se pueden disminuir el número de las cámaras frontales.

Las cámaras de vigilancia deben operar de forma ininterrumpida las veinticuatro (24) horas del día.

El funcionamiento de las cámaras debe ser evaluado permanentemente y mantener un registro actualizado de sus niveles de operación, a fin de garantizar la nitidez y fidelidad de las grabaciones realizadas.

**40.11 Sistema de grabación de video.-** Para su operación, cada cajero automático debe tener un grabador de videos exclusivo, mismo que debe registrar la grabación sin degradar la definición capturada por sus cámaras. (reformado con resolución No. JB-2013-2642 de 26 de septiembre del 2013 y numeral sustituido resolución No. JB-2014-3066 de 2 de septiembre del 2014)

Las instituciones del sistema financiero deben mantener un archivo de grabaciones que cubra por lo menos noventa (90) días, mientras que de las transacciones que sean objeto de reclamo, se guardarán hasta que haya una resolución en firme del órgano competente.

**ARTICULO 41.-** Las instituciones financieras podrán transportar por cuenta propia especies monetarias y valores vinculadas con sus actividades, sin que puedan prestar este servicio a otras entidades; o, realizar tal transportación a través de sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero, calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con lo dispuesto en el cuarto inciso del artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (sustituido con resolución No. JB-2011-1895 de 15 de marzo del 2011)

En lo relacionado al transporte de fondos y valores, las instituciones financieras deberán:

- 41.1** Brindar apoyo a los clientes que solicitaren el servicio de seguridad para el retiro o depósito de dinero en efectivo, cuando se trate de altas sumas, esta actividad la realizarán en coordinación con la Policía Nacional;
- 41.2** En lo relacionado a la recepción y envío de efectivo y valores, efectuar en áreas de acceso restringido al público y por personal autorizado por la institución, que eviten su exposición a riesgos, debiendo incluirse estos procedimientos en los "Manuales de seguridad y protección";
- 41.3** En el traslado de fondos y valores, ser realizado por empresas debidamente autorizadas, utilizando vehículos blindados que cuenten con ventilación adecuada, sistemas de comunicación y personal de seguridad debidamente capacitado y entrenado. Las instituciones deberán mantener actualizadas las fichas con los nombres, firmas y fotografías del personal de la empresa transportadora de fondos y valores;
- 41.4** Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 41.5, los vehículos blindados utilizados para tales transportaciones deberán cumplir con las normas técnicas determinadas en el artículo 9 del "Instructivo para el control, funcionamiento, supervisión del servicio de seguridad móvil en la transportación de valores y las normas de blindaje internacionales que deben cumplir los vehículos blindados que prestan este servicio", contenido en el Acuerdo Ministerial No. 1580 de 8 de julio del 2010; y, (sustituido con resolución No. JB-2011-1895 de 15 de marzo del 2011)
- 41.5** Aquellos bancos o instituciones financieras que requieran transportar por sus propios medios, fondos y valores, deberán hacerlo en los vehículos blindados mencionados en el numeral 41.3; o, en su defecto en compartimentos de seguridad, cuya combinación solo conozca el personal de la entidad encargado de recibir dichos fondos y valores, en compañía de un guardia de seguridad o personal de policía y dos (2) funcionarios de la entidad. En este último caso, los fondos y valores deben ser entregados en forma directa a las bóvedas y cajas fuertes. (sustituido con resolución No. JB-2011-1895 de 15 de marzo del 2011)

**ARTÍCULO 42.-** Las instituciones financieras contratarán anualmente con las compañías de seguro privado, coberturas que aseguren a la entidad contra fraudes generados a través de su tecnología de la información, sistemas telemáticos, electrónicos o similares, como mínimo ante los siguientes riesgos: (incluido con resolución No. JB-2012-2090 de 17 de enero del 2012)

**42.1** Alteraciones de bases de datos;

**42.2** Accesos a los sistemas informáticos y de información de forma ilícita;

**42.3** Falsedad informática;

**42.4** Estafa informática;

**42.5** Daño informático; y,

**42.6** Destrucción a la infraestructura a las instalaciones físicas necesarias para la transmisión, recepción o procesamiento de información.

**ARTÍCULO 43.-** Las características técnicas que deberán reunir los mecanismos de seguridad que se señalan en este capítulo, se harán conocer a través de circular.

**ARTÍCULO 44.-** El Banco Central del Ecuador y las instituciones financieras públicas y privadas podrán solicitar a la Policía Nacional la colaboración en la custodia de transporte de valores que realicen estas entidades a través de carros blindados.

**ARTÍCULO 45.-** En caso de incumplimiento de las disposiciones de este capítulo, se aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

## **SECCIÓN VIII.- DISPOSICIÓN GENERAL**

**ARTICULO 46.-** Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

## **SECCIÓN IX.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS** (incluida con resolución No. JB-2011-1851 de 11 de enero del 2011)

**PRIMERA.-** Las instituciones financieras públicas y privadas realizarán una revisión de las operaciones que realizan las oficinas que a la fecha de publicación de la actual reforma hayan sido autorizadas y procederán, de ser el caso, a ajustar sus operaciones conforme las disposiciones contenidas en el presente capítulo, para lo cual el Superintendente de Bancos y Seguros aprobará los cronogramas que las entidades controladas que así lo requieran presenten, cuya implementación no excederá de un (1) año contado a partir de la fecha de publicación en el Registro Oficial de la presente reforma. (incluida con resolución No. JB-2012-2090 de 17 de enero del 2012, reformada con resolución No. JB-2012-2352 de 23 de octubre del 2012 y sustituida con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**SEGUNDA.-** Hasta el 31 de diciembre del 2015, deben cumplirse las disposiciones constantes en los numerales: 40.10 y 40.11 del artículo 40. (incluida con resolución No. JB-2014-3066 de 2 de septiembre del 2014)

**TERCERA.-** Los bancos privados y sociedades financieras que al momento de entrar en vigencia estas disposiciones y no cuenten con las medidas de seguridad que satisfagan

totalmente las disposiciones establecidas, contarán con un plazo de nueve (9) meses para implementar las medidas constantes en el presente capítulo.

Para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda e instituciones financieras públicas, el plazo será de doce (12) meses. (reformada con resolución No. JB-2011-1921 de 19 de abril del 2011 y con resolución No. JB-2013-2476 de 9 de mayo del 2013)

**CUARTA.-** Las instituciones financieras informarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el plazo de treinta (30) días, a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente reforma, sobre el nivel de cumplimiento de las disposiciones de seguridades mencionada en el artículo 39, de este capítulo.

El Superintendente de Bancos y Seguros determinará, de ser el caso, los cronogramas de adecuación, para la implementación de las medidas de seguridad señaladas en el citado artículo, cuyo plazo no excederá de nueve (9) meses, debiendo remitir trimestralmente un informe de avance de la implementación. (incluida con resolución No. JB-2012-2148 de 26 de abril del 2012)

## **ANEXO No. 1 REQUISITOS DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

### **I. ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO E INTERNO**

### **II. ESTUDIO DE MERCADO**

**2.1** Análisis de la demanda;

**2.2** Análisis de la oferta;

**2.2.1.** Determinación de la existencia de demanda insatisfecha

**2.2.2.** Participación del proyecto en las principales variables financieras del subsistema financiero

**2.3** Análisis de los precios; y,

**2.4** Análisis de comercialización.

### **III. ESTUDIO TÉCNICO**

**3.1** Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto;

**3.2** Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto;

**3.3** Análisis de productos y servicios a desarrollar;

**3.4** Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica; e,

**3.5** Infraestructura de tecnología de información:

**3.5.1.** Infraestructura de hardware: equipos, características técnicas

**3.5.2.** Infraestructura de software: versiones, licencias:

3.5.2.1. Software base: sistemas operativos, software de seguridad.

3.5.2.2. Software de aplicación: aplicaciones, sistemas transaccionales

3.5.3. Infraestructura de redes y comunicaciones: topologías, enlaces, seguridades, redes externas.

#### **IV. ESTUDIO ORGANIZACIONAL**

4.1 Estructura de la organización; y,

4.2 Determinación de perfiles del personal para el logro de los objetivos del proyecto.

#### **V. ESTUDIO FINANCIERO**

5.1 Determinación del balance general, incluyendo el detalle cuantificado de las inversiones: fijas, diferidas y corriente;

5.2 Estado proforma de pérdidas y ganancias, incluyendo el detalle cuantificado de potenciales ingresos y egresos; y,

5.3 Determinación del flujo de caja.

#### **VI. EVALUACIÓN FINANCIERA**

6.1 Tasa interna de retorno (TIR);

6.2 Valor actual neto (VAN);

6.3 Proyecciones financieras;

6.4 Período de recuperación de la inversión (PRI); y,

6.5 Relación beneficio costo.

#### **VII. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD**

Sensibilidad de las variables críticas del proyecto.

El horizonte del estudio de factibilidad y de la evaluación del proyecto será de cinco (5) años.