

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

TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

CAPITULO I.- DE LAS TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS (sustituido por resolución No JB-2000-267 y con resolución No. JB-2009-1315 de 12 de junio del 2009)

SECCIÓN I.- DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- Para efectos de este capítulo, se entenderá por:

- 1.1 Giro del negocio.-** Es el conjunto de actividades y operaciones propias de la naturaleza de la respectiva institución del sistema financiero;
- 1.2 Transacciones básicas.-** Son aquellas relacionadas con operaciones inherentes al giro del negocio de las instituciones del sistema financiero, que no constituyen servicios financieros sujetos al cobro de tarifa.

Para cuyo efecto, se considerarán, entre otras, a las siguientes: (incluido con resolución No. JB-2010-1724 de 23 de junio del 2010)

- 1.2.1. Apertura de cuentas** (aplicables a cuentas de ahorro, cuentas corrientes, , cuentas de integración de capital, depósito a plazos, inversiones e información crediticia básica).- Es el procesamiento de la solicitud, creación y apertura de cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cuentas básicas, cuentas de integración de capital, depósitos a plazos e inversiones, y de obtención de información crediticia básica. Es una transacción básica porque los valores depositados a partir de la apertura de la cuenta, y de la obtención de información crediticia, le permiten a la institución financiera colocar los recursos y beneficiarse del margen de intermediación; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)
- 1.2.2. Depósito a cuentas** (aplicables en cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cuentas básicas, depósitos a plazos e inversiones).- Es la entrega de valores por parte de los depositantes a las entidades financieras en las cuentas aperturadas. El depósito a cuentas es una transacción básica porque es realizada por los clientes como parte del manejo de sus cuentas, y permite a la institución financiera realizar el proceso de intermediación financiera; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)
- 1.2.3. Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas de ahorros, cuentas corrientes, cuentas básicas, depósitos a plazos e inversiones.-** Son actividades operativas internas de la entidad financiera, destinadas a garantizar el correcto uso de los valores de los depositantes. Se constituye en una transacción básica por ser derivada del depósito que genera un rendimiento (spread) a la institución financiera, razón por la cual no se puede cargar un costo adicional al cliente; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)
- 1.2.4. Consultas de cuentas** (aplicables cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cuentas básicas, depósitos a plazos, inversiones e información crediticia

básica).- Son las actividades relacionadas a la solicitud, procesamiento y entrega de información sobre el estado de las cuentas o situación crediticia, a través de los diferentes canales existentes, sean propios o contratados por la entidad financiera con otras entidades. Este servicio no implica impresión por medio de cajeros automáticos. Se constituye en una transacción básica por referirse a información esencial sobre el manejo de las cuentas de los clientes; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)

- 1.2.5. **Retiros de dinero por ventanilla, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios de la propia entidad.-** Se refiere a la entrega de valores por orden del titular de la cuenta, ya sea por ventanillas, cajeros automáticos de la propia entidad. Es una transacción básica por referirse a retiros de su propio dinero que hacen los clientes y que forman parte del manejo de sus cuentas; (reformado con resolución No. JB-2010-1803 de 22 de septiembre del 2010)
- 1.2.6. **Transferencia dentro de la misma entidad.-** Es el intercambio de valores, sea por medios físicos, o por medios electrónicos, entre cuentas de la propia entidad. Esta transacción es básica en razón de que se efectúa en un mismo sistema operativo e informático;
- 1.2.7. **Cancelación o cierre de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y cuentas básicas.-** Se refiere a la decisión del cliente de retirar todos los fondos de su cuenta y por ende cerrarla. Es una transacción básica en razón de que esta eventualidad, aparte de ser marginal, se compensa con el margen de intermediación que obtuvo la entidad financiera con la colocación de los recursos; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)
- 1.2.8. **Activaciones de cuenta** (aplicable a cuentas de ahorro, cuenta corriente, cuenta básica, tarjetas de crédito, tarjeta de débito y/o pago).- Se refiere a la habilitación de las cuentas y/o tarjetas, que se encontraban desactivadas o inhabilitadas por incumplimiento de pagos; o, por falta de uso de la tarjeta. Es una transacción básica, debido a que este costo ya está implícito en el precio que paga el cliente por la emisión de la tarjeta para acceder a los beneficios que esta ofrece; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)
- 1.2.9. **Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas de tarjeta de crédito.-** Son actividades operativas internas de la entidad financiera, destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de los tarjetahabientes en sus cuentas. Es una transacción básica por cuanto se deriva del servicio de emisión de la tarjeta de crédito, y porque el costo del mantenimiento, así como el establecido por pagos mínimos o totales, ya está cargado en los costos de emisión y en la tasa de interés del crédito que se utilice;
- 1.2.10. **Administración, mantenimiento y manejo de cuentas de tarjeta de débito.-** Son actividades operativas internas de la institución financiera, destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de los cuenta ahorristas, cuenta correntistas y dueños de una cuenta básica. Es una transacción básica por cuanto se deriva del servicio de emisión de la tarjeta de débito que ya está cargado en los costos de emisión; (incluido con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014)

- 1.2.11. Pago a cuentas de tarjetas de crédito.-** Es la actividad relacionada con el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el uso de las tarjetas de crédito a través de los diferentes canales ofrecidos para realizar los pagos. Es una transacción básica porque forma parte de la utilización de la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente;
- 1.2.12. Bloqueo, anulación o cancelación de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y/o pago y tarjeta electrónica de cuenta básica.-** Son las actividades destinadas a suspender de manera temporal o permanente los servicios que prestan las tarjetas de crédito, tarjetas de débito y/o pago. Es una transacción básica por derivarse del servicio principal de emisión o reposición de la tarjeta, cuyo costo es pagado por el tarjetahabiente; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011)
- 1.2.13. Emisión de tabla de amortización (primera impresión).-** Se refiere a la impresión y entrega de la tabla de amortización de los créditos concedidos. Se constituye en una transacción básica por ser un derecho del cliente conocer los dividendos que deberá pagar, a partir del otorgamiento de la operación crediticia, por el cual la institución financiera le cobra la tasa de interés, que es el costo del crédito;
- 1.2.14. Transacciones no concretadas o no ejecutadas correctamente en cajeros automáticos.-** Son las transacciones fallidas por razones técnicas o de cualquier naturaleza que determinan una falta de provisión en el servicio. Se considera una transacción básica, en razón de que esta eventualidad marginal debe estar contemplada en el costo de operación de la institución;
- 1.2.15. Reclamos de clientes.-** Son las inconformidades de los clientes respecto al servicio prestado por la entidad, ya sea en el manejo de sus cuentas, o, en los productos y servicios ofrecidos y promocionados por las entidades financieras. Es una transacción básica por el derecho que tiene el cliente de exigir servicios de calidad, en los términos que le fueron ofertados, y a reclamar, de conformidad con la ley, cuando considere afectados sus intereses;
- 1.2.16. Frecuencia de transacciones en cuenta de ahorros, cuenta corriente, cuenta básica y tarjeta de crédito.-** Se refiere a la cantidad de transacciones realizadas por un cliente sobre sus cuentas, a través de los diferentes canales de atención de la entidad financiera. Se considera una transacción básica debido a que no se puede limitar el número de transacciones que realicen los clientes en el manejo de sus cuentas, y por tanto no pueden generar el cobro de ningún valor; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011 y con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014)
- 1.2.17. Reposición de libreta, cartola y estado de cuenta por actualización.-** Es la emisión de una nueva libreta, cartola o estado de cuenta, por actualización de la misma; no aplica en caso de pérdida o robo. Es una transacción básica debido a que su presentación es parte de los diversos movimientos que se realizan en una cuenta; (reformado con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014)

- 1.2.18. Emisión de plástico de tarjeta de débito o tarjeta de crédito con banda lectora.-** Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de débito o tarjeta de crédito con banda lectora; y, (incluido con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014)
- 1.2.19. Renovación de plástico de tarjeta de débito o tarjeta de crédito con banda lectora.-** Se refiere a cada nueva emisión del plástico de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito con banda lectora, al vencimiento de la vigencia del mismo. (incluido con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014)
- 1.3 Tarifas.-** Son los valores autorizados por la Junta Bancaria a ser cobrados a los clientes o usuarios por la prestación de servicios financieros efectivamente provistos por la institución del sistema financiero;
- 1.4 Tarifas máximas.-** Son los valores máximos autorizados por la Junta Bancaria a ser cobrados por las instituciones del sistema financiero por la prestación efectiva de los servicios ofertados a los clientes y usuarios;
- 1.5 Tarifas de tarjetas de crédito.-** Son los valores máximos autorizados por la Junta Bancaria que podrán ser cobrados por las instituciones del sistema financiero por los planes de recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior. (incluido con resolución No. JB-2011-1908 de 7 de abril del 2011 y sustituido con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014)

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+, AA, A, B+, B, C+, C, D+ y D, cuyas definiciones constarán en la resolución en la que se fijen las tarifas máximas.

Considerando el tipo de contrato o convenio las tarjetas de crédito se las ha clasificado de la siguiente manera:

- 1.5.1. Tarjetas de crédito de personas naturales.-** Son las destinadas a personas naturales y cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente. Se consideran también en esta clasificación a las tarjetas de los sistemas de acumulación y redención de millas y/o puntos sólo con la entidad;
- 1.5.2. Tarjetas de crédito empresariales.-** Son las destinadas a personas jurídicas y cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente. Se consideran también en esta clasificación a los sistemas de acumulación y redención de millas y/o puntos sólo con la entidad;
- 1.5.3. Tarjetas de afinidad.-** También denominadas de marca compartida o cobranding o de afinidad de circulación general, son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero con convenio con un tercero y que brindan las prestaciones de la tarjeta de crédito del emisor y las prestaciones del tercero para los clientes;
- 1.5.4. Tarjetas de afinidad de sistema cerrado.-** También denominadas de marca compartida de sistema cerrado o cobranding de sistema cerrado o de afinidad de circulación restringida, son aquellas emitidas por una institución

del sistema financiero con convenio con un tercero y que brindan exclusivamente las prestaciones del tercero para los clientes;

- 1.5.5. Tarjetas de sistema cerrado.-** También denominada de circulación restringida son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero con convenio con un tercero y que brindan las prestaciones del tercero para los clientes; y,
- 1.5.1 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;
- 1.6 Cheque consideración cámara de compensación.-** Es el servicio de análisis y aprobación de pago de cheques sin fondos suficientes, dentro y/o fuera de tiempo de cámara de compensación, para lo cual el cliente debe contar con una línea de sobregiro contratado o la institución financiera le puede otorgar un sobregiro ocasional, el que debe ser aceptado previamente por el cliente; (incluido con resolución No. JB-2011-1930 de 1 de junio del 2011)
- 1.7 Servicios financieros.-** Son los servicios provistos por la institución del sistema financiero con el objeto de satisfacer requerimientos de sus clientes o usuarios;
- 1.8 Servicios financieros sujetos a tarifa máxima.-** Son aquellos servicios financieros determinados expresamente por la Junta Bancaria que no implican transacciones básicas, por los cuales la institución del sistema financiero podrá cobrar una tarifa no superior a la máxima establecida;
- 1.9 Servicios financieros tarifados diferenciados.-** Son aquellos servicios financieros diferenciados autorizados previamente por la Junta Bancaria, que no son de uso generalizado ni estandarizado, ofertados por la institución del sistema financiero para satisfacer necesidades no esenciales ni básicas de los clientes o usuarios;
- 1.10 Servicios activos.-** Son los servicios financieros derivados de las operaciones o transacciones que se generan en los activos de la institución del sistema financiero, de conformidad con la descripción constante en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 1.11 Actualización de las características de los servicios tarifados diferenciados.-** Consiste en renovar el registro de las características secundarias e inherentes de los servicios que han sido autorizados como servicios con tarifa diferenciada, en especial en lo referente a canales de atención y tarifas referenciales; (incluido con resolución No. JB-2013-2716 de 4 de diciembre del 2013)
- 1.12 Homologación de servicios tarifados diferenciados.-** Consiste en la reasignación como servicios sujeto a tarifa máxima, o como transacciones básicas, a aquellos cuyas características, procesos o resultados sean determinados como tales por la Superintendencia, no obstante haber sido previamente calificados como servicios de tarifa diferenciada; (incluido con resolución No. JB-2013-2716 de 4 de diciembre del 2013)
- 1.13 Revocatoria de la autorización de los servicios tarifados diferenciados.-** Consiste en la anulación de la calificación como servicio de tarifa diferenciada, a aquellos respecto de los cuales se determine que no brindan una contraprestación efectiva, o cuya prestación incumple la normativa; (incluido con resolución No. JB-2013-2716 de 4 de diciembre del 2013)

- 1.14 Servicios pasivos.-** Son los servicios financieros derivados de las operaciones o transacciones que se generan en los pasivos de la institución del sistema financiero, de conformidad con la descripción constante en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 1.15 Gastos con terceros.-** Son los gastos que la institución del sistema financiero debe cubrir por cuenta del cliente, para cumplir requisitos que obligatoriamente deben ser atendidos por terceros. De conformidad con lo dispuesto en la ley, los servicios legales directos para el otorgamiento del crédito no deben ser considerados como gastos y por tanto no deberán ser cobrados al prestatario;
- 1.16 Gestiones de cobranzas extrajudiciales.-** Son todo tipo de acciones y gestiones extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar las carteras de crédito vencidas y morosas, las cuales deben ser documentadas o registradas según corresponda; y, (incluido con resolución No. JB-2012-2105 de 28 de febrero del 2012)
- 1.17 Gestión preventiva de recuperación de cartera.-** Son todas las acciones y gestiones de notificación de la aproximación del vencimiento de una obligación de crédito, las que por su naturaleza corresponden a un proceso adecuado de administración y gestión de riesgo crediticio cuyo costo no es imputable a los clientes. (incluido con resolución No. JB-2012-2105 de 28 de febrero del 2012)

SECCIÓN II.- DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

ARTICULO 2.- Los servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiero serán determinados y autorizados previamente por la Junta Bancaria; por consiguiente, la implementación de un nuevo servicio que no conste dentro del listado que en forma trimestral expida y publique este organismo, requerirá de su autorización previa y expresa.

Las nuevas solicitudes de autorización sobre servicios financieros tarifados diferenciados ya aprobados por la Junta Bancaria y que consten en el "Catálogo de transacciones básicas, servicios financieros sujetos a tarifa máxima y tarifados diferenciados" podrán ser autorizadas posteriormente por el Superintendente de Bancos y Seguros, previo informe de la Dirección Nacional de Estudios e Información. (incluido con resolución No. JB-2010-1607 de 1 de marzo del 2010 y reformado con resolución No. JB-2010-1677 de 29 de abril del 2010 y con resolución No. JB-2012-2309 de 20 de septiembre del 2012)

Así mismo, los casos de actualización de los servicios financieros tarifados diferenciados ya aprobados por la Junta Bancaria serán autorizados por el Superintendente de Bancos y Seguros, previo informe técnico de la Dirección Nacional de Estudios e Información.

En los casos que se determine que la prestación de un servicio autorizado como tarifado diferenciado contraviene las disposiciones normativas vigentes, o no brinda una contraprestación efectiva, o sus características, procedimientos o resultados corresponden a una transacción básica o servicio sujeto a tarifa máxima, será revocado u homologado, según sea el caso, por la Junta Bancaria previo informe técnico de la Dirección Nacional de Estudios e Información. (tercero y cuarto incisos incluidos con resolución No. JB-2013-2716 de 4 de diciembre del 2013)

ARTICULO 3.- Los servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiero estarán clasificados de la siguiente manera:

- 3.1** Servicios financieros sujetos a tarifa máxima; y,

3.2 Servicios financieros diferenciados.

ARTICULO 4.- La Junta Bancaria determinará trimestralmente tanto el listado de las transacciones básicas que por su naturaleza son gratuitas, como de los servicios financieros sujetos a las tarifas máximas establecidas.

Las tarifas regirán a partir del primer día de los meses de enero, abril, julio y octubre, y se publicarán antes del inicio del respectivo trimestre.

ARTICULO 5.- La Superintendencia de Bancos y Seguros ordenará la suspensión de la aplicación de cualquier tarifa por servicios, cuando determine que no corresponde a un servicio efectivamente prestado, y cuando la información sobre el costo y condiciones de la tarifa no haya sido previamente divulgada y pactada con el cliente.

ARTICULO 6.- Así mismo, la Superintendencia de Bancos y Seguros ordenará la suspensión del cobro indebido de una tarifa que haya realizado una institución financiera, en los casos siguientes:

- 6.1** Cuando determine que el cobro corresponde a una transacción básica;
- 6.2** Cuando establezca que el servicio financiero no ha sido autorizado previamente por la Junta Bancaria;
- 6.3** Cuando la información o las condiciones del cobro no hubieren sido previamente divulgadas por la institución del sistema financiera.

ARTICULO 7.- Sin perjuicio de la suspensión del cobro indebido, así como de la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Superintendencia de Bancos y Seguros ordenará a la institución del sistema financiero que dentro de un plazo perentorio proceda a la devolución de los valores indebidamente cobrados.

Si la institución del sistema financiero se rehusare a cumplir la disposición de la Superintendencia, ésta comunicará el particular al Fiscalía General del Estado, en aplicación de lo previsto en el artículo 93 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (reformado con resolución No. JB-2012-2309 de 20 de septiembre del 2012)

ARTICULO 8.- En los casos en que la Superintendencia de Bancos y Seguros detectare excesos de cobro respecto de las tarifas máximas establecidas por la Junta Bancaria para la prestación de servicios financieros autorizados, se observará el mismo procedimiento establecido en el artículo anterior.

ARTICULO 9.- No se cobrarán tarifas adicionales sobre servicios financieros ya cobrados. En el caso de créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera, la tarifa por gestión extrajudicial de cobranza será el único rubro adicional que se cobre. Para el caso de gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará valor alguno.

La gestión de cobranza extrajudicial se considerará un servicio financiero tarifado diferenciado, y se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. (artículo sustituido con resolución No. JB-2012-2105 de 28 de febrero del 2012)

ARTÍCULO 10.- La cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarla y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el contrato de adhesión que el cliente suscriba con la institución del sistema financiero. Se considera práctica no autorizada el cobro a los deudores de la cobranza extrajudicial en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora. Los cobros deberán ser razonables y proporcionados a la gestión efectivamente realizada.

Las instituciones del sistema financiero deberán informar a los consumidores financieros 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:

- 10.1 Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza extrajudicial;
- 10.2 El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza extrajudicial;
- 10.3 Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la entidad para realizar las gestiones de cobranza; y,
- 10.4 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 por escrito, de manera oportuna a través de mecanismos idóneos.

La información señalada en este artículo, debe constar en la página web de la institución. (incluido con resolución No. JB-2012-2194 de 29 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 11.- Las instituciones financieras y las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito podrán ofrecer a sus tarjetahabientes planes de recompensa y prestaciones el exterior. (incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

ARTÍCULO 12.- Los planes de recompensa son paquetes de beneficios adicionales ofertados y vinculados a las de tarjeta 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. (artículo incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

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.

ARTÍCULO 13.- La oferta del plan de recompensa podrá ser comunicada al tarjetahabiente por cualquier medio, su aceptación deberá ser voluntaria y expresa, la misma que deberá ser comunicada a la entidad a través de una comunicación suscrita por el tarjetahabiente, donde se hará constar las condiciones en forma clara y detallada, precisando que cualquier modificación al plan de recompensa será notificada con treinta (30) días de antelación a su aplicación, en cuyo caso el cliente podrá decidir si continúa o no con el mismo. (artículo incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

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

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

ARTÍCULO 14.- Se prohíbe el cobro de tarifas adicionales por esquemas especiales de acumulación y redención o canje. (incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

ARTÍCULO 15.- Si un tarjetahabiente mantiene planes de recompensa activos, como un servicio adicional de la tarjeta de crédito y decide no continuar el mismo, éste podrá redimir o canjear sus puntos, premios, millas, dinero u otros acumulados hasta que los agoten, suspendiéndose la acumulación a partir de la comunicación que le dirija a la institución financiero o compañía emisora y administradora de tarjetas de crédito. (artículo incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

ARTÍCULO 16.- La redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, no estará sujeta a condiciones o tarifas 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. (incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

ARTÍCULO 17.- En ningún caso, la aceptación de los contratos de apertura de tarjeta de crédito por parte de los usuarios estará condicionada a la aceptación o no del plan de recompensa correspondiente y las prestaciones en el exterior. (incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

ARTÍCULO 18.- El acceso a los planes de recompensa (acumulación y redención) será de manera inmediata después que se haya realizado la inscripción correspondiente al plan. (artículo incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

La redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, no estará sujeta a condiciones o tarifas 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 19.- 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, sin costo adicional por el traspaso. (incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

ARTÍCULO 20.- El cobro de tarifas por planes de recompensa y prestaciones en el exterior, se realizará a la tarjeta de crédito principal, sin importa si el tarjetahabiente tiene tarjetas de crédito adicionales. (incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013)

SECCIÓN III.- DE LOS GASTOS

ARTICULO 21.- Cuando un cliente cancele su crédito y solicite el levantamiento de la caución, hipoteca, prenda u otro equivalente, la institución del sistema financiero sólo podrá cobrar gastos de terceros que correspondan a derechos notariales y registro e inscripción, a menos que el deudor realice directamente los trámites para la cancelación respectiva.

ARTICULO 22.- Los gastos que se cobren al deudor deben corresponder únicamente a servicios prestados obligatoriamente por terceros, acordados en forma previa, efectivamente recibidos y debidamente sustentados.

Los gastos deben ser cobrados al cliente o usuario en base de las facturas emitidas por terceros, sin que las instituciones del sistema financiero puedan recargar suma alguna por ningún concepto.

Copias de las facturas que sustenten los gastos efectuados, se entregarán al cliente o usuario para su conocimiento, al momento de efectuar dichos pagos, en formato digital o físico, a elección del usuario. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

ARTICULO 23.- Las instituciones del sistema financiero que dentro de sus políticas de crédito exijan la contratación de seguros de desgravamen, de daños para proteger los bienes recibidos en garantía, o cualquier otro tipo de seguro individual o colectivo asociado a sus operaciones activas, deberán ofrecer a sus clientes varias alternativas de proveedores de dichos seguros; y, en el caso de que el cliente no escoja ninguna de las alternativas propuestas, aceptarán la póliza contratada por él mismo, la cual deberá brindar condiciones de cobertura similares o mayores a las alternativas ofrecidas por la institución del sistema financiero respectiva, sin que esto represente costos adicionales para el cliente. (inciso sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

Para el efecto, la institución del sistema financiero deberá requerir del cliente la suscripción de un documento adicional al contrato, en donde conste que éste conoce su derecho a contratar el seguro que exige la entidad con cualquier compañía de seguros legalmente constituida en el país, siempre que dicho seguro y la aseguradora se ajusten a los perfiles técnicos exigidos en función de la naturaleza y monto de la operación. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

En todo caso, la póliza de seguro deberá ser endosada a favor de la institución del sistema financiero. En virtud del endoso, ésta podrá pactar con el cliente o usuario 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 institución del sistema financiero.

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 y Seguros, notarías, gastos legales, entre otros. (inciso sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

La venta, cesión o transferencia de cartera, a cualquier título, debe ser debidamente informada al deudor, para cumplir con el principio establecido en el presente título. Se exceptúa de esta disposición cuando las cesiones o transferencias de cartera se realicen dentro de un proceso de resolución bancaria.

Los valores por gestión de cobranza extrajudicial no pueden ser capitalizados. (cuarto y quinto incisos incluidos con resolución No. JB-2012-2105 de 28 de febrero del 2012)

SECCIÓN IV.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 24.- Las tarifas máximas establecidas por la Junta Bancaria para la prestación de servicios financieros relacionados con las operaciones activas y pasivas, son de aplicación obligatoria para las instituciones del sistema financiero, con excepción del Banco Central del Ecuador.

ARTICULO 25.- Las tarifas máximas que la Junta Bancaria establezca para los servicios financieros que se presten a través de tarjetas de crédito deberán ser observadas

obligatoriamente por sus emisores, sean éstos: compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito de circulación general; departamentos especializados de las instituciones financieras para la emisión o administración de tarjetas de crédito de circulación general.

Se prohíbe la utilización de mecanismos dirigidos a forzar la migración obligatoria, individual o masiva, de un tipo de tarjeta de crédito a otra, que traiga como consecuencia el incremento de tarifas de los servicios de afiliación y renovación de tarjetas de crédito. (incluido por resolución No. JB-2010-1752 de 15 de julio del 2010)

ARTICULO 26.- El presente capítulo rige para las tarifas por servicios financieros, y no para las operaciones de crédito que efectúan las instituciones del sistema financiero.

ARTICULO 27.- Las instituciones del sistema financiero deberán publicar en la página web y en sus oficinas para conocimiento del público el listado de las transacciones básicas que no tendrán costo, las tarifas máximas establecidas para los servicios financieros tarifados con límites máximos y los servicios financieros tarifados diferenciados de acuerdo al formato que para el efecto determine la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para este efecto la Superintendencia de Bancos y Seguros establecerá en su página web un link para enlazarse a los portales web de las instituciones del sistema financiero donde se encuentren publicadas las tarifas cobradas por las entidades y las tarifas máximas permitidas por servicios financieros vigentes para cada trimestre.

ARTICULO 28.- Las tasas de interés deben ser expresadas en forma efectiva anual para todo tipo de operaciones, aunque podrán expresarse en su equivalente para otros períodos.

Las instituciones del sistema financiero pueden establecer las tasas de interés para sus operaciones activas y pasivas, para lo cual deberán tener en cuenta las tasas de interés efectivas máximas por segmento y subsegmentos fijadas por el Banco Central del Ecuador.

Las tasas de interés que apliquen y difundan las instituciones del sistema financiero deberán ajustarse a los criterios antes señalados y deben publicarse en un lugar visible en las oficinas de las instituciones del sistema financiero por cada tipo de operación.

ARTICULO 29.- Se prohíbe a toda institución del sistema financiero cobrar comisiones o cargos por operaciones de crédito, así como imponer castigos por pagos anticipados.

ARTICULO 30.- El valor del interés de mora será calculado sobre el saldo del capital impago en la forma prevista en el penúltimo inciso del artículo 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

ARTICULO 31.- Cuando las instituciones del sistema financiero empleen tasas que dependan de un factor variable, deberán especificar, de manera precisa e inequívoca, la forma en que ese factor variable se determinará, incluyendo su periodicidad de cambio.

Cuando se haya utilizado la tasa de referencia y se la sustituya, la nueva tasa debe estar claramente determinada, así como las condiciones en las cuales se proceda a efectuar la modificación.

ARTICULO 32.- Las instituciones del sistema financiero deberán desarrollar e implementar sistemas de costeo sobre los servicios financieros que ofrecen a los clientes y usuarios.

ARTICULO 33.- Disponer que la Superintendencia de Bancos y Seguros mantenga un "Catálogo de transacciones básicas, servicios financieros sujetos a tarifa máxima y tarifados

diferenciados” aprobados previamente por la Junta Bancaria, en uso de la atribución que le confiere el artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (incluido con resolución No. JB-2010-1607 de 1 de marzo del 2010)

ARTICULO 34.- El “Catálogo de transacciones básicas, servicios financieros sujetos a tarifa máxima y tarifados diferenciados” se actualizará conforme a la inclusión de nuevos servicios financieros autorizados por la Junta Bancaria. (incluido con resolución No. JB-2010-1607 de 1 de marzo del 2010)

ARTICULO 35.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

ARTICULO 36.- Derogar las resoluciones No. JB-2000-267 de 27 de noviembre del 2000, No. JB-2005-765 de 17 de marzo del 2005, No JB-2005-791 de 11 de mayo del 2005, No. JB-2006-900 de 21 de junio del 2006, No. JB-2006-902 de 6 de julio del 2006, No JB-2006-903 de 27 de julio del 2006, No JB-2006-934 de 23 de octubre del 2006 y No JB-2006-952 de 12 de diciembre del 2006.

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Hasta el 31 de marzo del 2010, las instituciones del sistema financiero deberán desarrollar e implementar sistemas de costeo sobre los servicios financieros que ofrecen a sus clientes y usuarios.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Bancos y Seguros determinará los requisitos para la actualización, homologación y revocatoria de los servicios financieros tarifados diferenciados. (incluida con resolución No. JB-2013-2716 de 4 de diciembre del 2013)

TERCERA.- La disposición del cuarto inciso del artículo 23, relacionada con la posibilidad de que los clientes presenten los avalúos efectuados por peritos contratados por ellos, entrará en vigencia una vez que la Junta Bancaria apruebe la normativa sobre el contenido del informe de valuación que deben presentar los peritos evaluadores (incluida con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)