

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 II.- DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD (incluido con resolución No JB-2003-562 de 8 de julio del 2003 y con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

SECCIÓN I.- DE LA INFORMACIÓN A PUBLICARSE

ARTICULO 1.- Dentro de los quince (15) primeros días de cada trimestre, las instituciones del sistema financiero deberán poner a disposición de sus accionistas, clientes y del público, a través de su página web o de folletos, una publicación que contenga por lo menos la siguiente información, en forma comparativa de los registrados por el sector en su conjunto:

- 1.1** Indicadores financieros de acuerdo con el método CAMEL (capital, calidad de activos, manejo administrativo, rentabilidad y liquidez), que se definen en el anexo a este capítulo;
- 1.2** Relación de patrimonio técnico frente a los activos y contingentes ponderados por riesgo;
- 1.3** Resumen de la calificación de activos de riesgo;
- 1.4** Estados financieros (balance de situación y estado de pérdidas y ganancias); y,
- 1.5** Calificación otorgada por las calificadoras de riesgo y los fundamentos que sirvieron de base para la asignación de dicha calificación, definidos por la calificadora de riesgos. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

Para la publicación de lo señalado en el numeral 1.1 de este artículo, la información de los diferentes sectores será proporcionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 2.- La publicación a que se refiere el artículo 1, deberá ser comparativa con la información del trimestre inmediato anterior; y, para el caso del cierre del ejercicio económico, la información se comparará con el cierre del año inmediato anterior.

SECCIÓN II.- DE LA INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS (incluida con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005 y sustituida con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 3.- Las instituciones del sistema financiero deberán informar al público en general de las tasas de interés, tarifas y gastos asociados a los diferentes productos y servicios, en forma detallada, incluidos todos los conceptos y modalidades.

También se informará del cobro y de las condiciones que afecten la aplicación del pago, de modo que los interesados puedan comparar las tarifas aplicadas por diversas instituciones. La forma del cobro debe estar claramente explicada en todos los medios de difusión empleados por la institución.

Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible en todos los medios que la institución utilice para su difusión a fin de evitar que el texto pueda generar confusión o interpretaciones erróneas.

La información deberá posibilitar el pleno conocimiento de las tasas de interés, tarifas por servicios y gastos a fin de que los interesados puedan verificarlas. (sustituido con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005 y con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

Adicionalmente, las instituciones del sistema financiero deberán informar a los usuarios o clientes, al momento de acceder a un crédito, los valores referenciales que deben pagarse por concepto de gastos notariales, avalúos, entre otros, según el segmento de crédito que se trate. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

Asimismo, informarán al cliente o usuario, de manera clara y transparente, los tipos de tabla de amortización con los cuales trabaja la entidad, indicando sus características y diferencias entre las mismas, así como también, los posibles resultados, en términos de cuota, que terminaría pagando el cliente por cada tabla de amortización. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

ARTICULO 4.- Las instituciones del sistema financiero deberán difundir la tasa de interés nominal y efectiva anual; Las tasas de interés deben ser expresadas en forma efectiva anual para todo tipo de operaciones y podrán expresarse en su equivalente para otros períodos.

Adicionalmente, 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. (incluido con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005 y sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 5.- Los titulares de tarjetas de crédito recibirán toda la información referente las modalidades de operación de la tarjeta (crédito rotativo o diferido), frecuencia de pago y tasas de interés; y, se deberá dejar constancia escrita de haber recibido esa información. (incluido con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005 y sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 6.- La institución financiera se obliga ante sus clientes a dar a conocer el monto máximo de captación que se encuentra cubierto por la Corporación de Seguro de Depósitos. En el caso de los depósitos a plazo deberá constar esta información en el título correspondiente. (incluido con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005, reformado con resolución No JB-2005-790 de 11 de mayo del 2005, sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012 y reformado con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

ARTICULO 7.- La publicidad de las tasas de interés y demás tarifas de servicios que las instituciones del sistema financiero cobren por operaciones y servicios deberá sujetarse a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 8.- Cuando se trate de productos de seguros ofrecidos por empresas de seguros o asesores productores de seguros, en base a las disposiciones contenidas en el capítulo VI "Normas para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguro a través de instituciones del sistema financiero", del título VI "De las pólizas y tarifas", del libro II "Normas generales para las instituciones del sistema de seguros privados", de esta Codificación, las instituciones del sistema financiero deberán indicar en forma previa y de una manera clara y detallada el nombre de la empresa de seguros que emite la póliza, los

riesgos cubiertos; el monto de la prima o la forma en que será determinado dicho monto, las exclusiones del seguro y el plazo para la reclamación, en caso de siniestro. La institución deberá entregar copia de la respectiva póliza al cliente. (artículo sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

La institución del sistema financiero hará constar y detallará a través de sus diferentes canales, el nombre de la empresa que ofrece tales productos con el fin de que el público la identifique claramente y la distinga de la institución del sistema financiero que los comercializa.

La entidad no puede obligar al cliente la contratación de un determinado producto de seguro que comercialice atado a un producto financiero.

El valor por este concepto podrá ser cargado al cliente mediante débito a una cuenta corriente o de ahorros, o como un consumo a una tarjeta de crédito, previa aceptación escrita de sus clientes; dicho valor será el que conste en la póliza sin que la institución del sistema financiero pueda cobrar ningún valor adicional. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 9.- Las instituciones del sistema financiero deberán informar a los usuarios y clientes al momento de la contratación de todo producto o servicio, sus características; tarifas; gastos asociados; y, los requisitos y procedimientos para su contratación, así como para darlo por finalizado. (inciso sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

Para el caso de pago de remesas en una moneda distinta a la del dólar de los Estados Unidos de América, la institución deberá informar al receptor de la remesa, el tipo de cambio al que se efectúa la entrega del dinero. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 10.- En los servicios de alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia, previa la contratación, se deberá indicar la diferencia entre ambos servicios, así mismo en el contrato se deberá hacer constar las responsabilidades de la institución y del usuario. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 11.- En operaciones del usuario para el pago de tributos, se deberá indicar expresamente la obligación, el tipo de tributo, el porcentaje y el monto del pago. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 12.- Las instituciones del sistema financiero tendrán la obligación de entregar mensualmente a sus clientes, en forma física, el estado de sus cuentas corrientes y de la tarjeta de crédito. Dicha entrega podrá realizarse en las oficinas de las entidades o en el domicilio de sus clientes, en función de lo acordado previamente con los mismos en el contrato suscrito. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

La entrega a través de internet, correo electrónico, o cualquier otro medio, podrá efectuarse únicamente previa aceptación expresa y escrita del cliente, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su estado de cuenta. El formato del estado de cuenta digital deberá tener las mismas características del estado de cuenta físico e incluir los mismos documentos habilitantes, de ser el caso.

SECCIÓN III.- MEDIOS PARA LA DIFUSIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (incluida con resolución No. JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005 y sustituida con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 13.- La información sobre tasas de interés, tarifas por servicios y gastos que las instituciones del sistema financiero apliquen por sus operaciones activas, pasivas, contingentes y servicios, deberá ser difundida a los usuarios por escrito, en sus oficinas de atención al público y en la página web. Adicionalmente, podrá utilizarse para la difusión comunicaciones telefónicas y electrónicas que se dirigirán al usuario; y, de ser del caso, avisos televisivos, radiales y de prensa. (sustituido con resolución No JB-2005-790 de 11 de mayo del 2005; con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012 y con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

ARTICULO 14.- En las oficinas en que se soliciten productos o servicios de la institución se debe mantener un listado que contenga la información de las tasas de interés, del tarifario con el precio de los servicios y un listado de gastos de los productos y servicios de la institución. Estas listas deben estar en un lugar visible de la oficina y a disposición de los usuarios cuando lo requieran, conforme lo establece la sección V de este capítulo.

Los gastos deben corresponder únicamente a servicios prestados obligatoriamente por terceros, acordados en forma previa, efectivamente recibidos y debidamente sustentados. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012 y con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

ARTÍCULO 15.- Cuando se entregue al usuario o al público en general información sobre tasas de interés, tarifas por servicios y gastos, se deberá indicar el nombre de la institución, el plazo de vigencia y el mecanismo de cobro que se aplicará en la contratación. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012 y con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

ARTÍCULO 16.- Las tasas de interés, tarifas y gastos establecidos por las instituciones del sistema financiero por servicios que prestan, estarán contenidas en un folleto redactado e ilustrado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 17.- Los folletos informativos para la difusión de operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios deberán contener información actualizada respecto de las características de lo que las instituciones ofrecen. Igualmente, estos folletos informativos contendrán ejemplos explicativos de las operaciones que se ofrezcan, de las condiciones previstas y de los cargos al cliente en el supuesto de que no cumpla con lo acordado, incluidos los intereses de mora. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 18.- La Superintendencia de Bancos y Seguros remitirá a las instituciones del sistema financiero el formato del folleto y el contenido mínimo de lo que deba difundirse.

Las instituciones del sistema financiero pueden confeccionar folletos parciales que sean aplicables a una o varias operaciones de uso común de sus clientes y que recojan de forma textual los conceptos del folleto general. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 19.- Las instituciones del sistema financiero en su página web deberán difundir la información sobre tasas de interés, tarifas por servicios, gastos, monto máximo de captación que se encuentra cubierto por la Corporación de Seguro de Depósitos. Esta información, en la página web deberá ser de fácil acceso y vinculada a la información de los productos o servicios relacionados a esos cobros, la que estará permanentemente actualizada. Tendrá que ser idéntica a la información que la institución difunda en las

oficinas de atención al público. (reformado con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

Así mismo, las instituciones deberán mantener un enlace permanente con la página web de esta Superintendencia y del Banco Central del Ecuador. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

SECCIÓN IV.- INFORMACIÓN QUE DEBE SER OTORGADA AL USUARIO PARA EFECTOS DE LA CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS (incluida con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005 y con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 20.- Las instituciones del sistema financiero deberán entregar a los solicitantes de crédito o usuarios que requieran información sobre un determinado producto crediticio, una "Hoja de información" en forma física o digital, la cual se titulará "CONDICIONES Y COSTO TOTAL DEL CRÉDITO". La hoja informativa deberá contener todos los procedimientos y requisitos necesarios a efectuarse desde y para la contratación del crédito hasta la culminación del mismo; y, por lo menos, la información que consta en el artículo 22 y que llevará la firma del cliente y del personal de la institución. (inciso sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

Una vez que la institución complete los espacios pertinentes del formulario, se entregará una copia al cliente y le servirá de base para verificar que las condiciones en las que se aprueba la operación corresponden a las de la oferta de crédito. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 21.- La hoja de información a la que se refiere el artículo anterior, tendrá un plazo de validez de cinco (5) días, excepto cuando el Banco Central del Ecuador modifique la tasa activa máxima referencial. (incluido con resolución No JB-2005-790 de 11 de mayo del 2005 y reformado con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

La institución del sistema financiero debe informar al solicitante del crédito, expresamente y por escrito, si ha aceptado o rechazado su solicitud; y, tratándose de un rechazo, deberá enumerar y sustentar las razones por las cuales considera que no debe concederle la operación. (inciso incluido con resolución No. JB-2008-1083 de 26 de febrero del 2008)

ARTÍCULO 22.- Para cada transacción crediticia que no corresponda a una tarjeta o línea de crédito, las instituciones del sistema financiero deberán divulgar lo siguiente en la hoja de información y en la liquidación de la operación: (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

- 22.1** La identificación de la institución del sistema financiero que otorga el crédito;
- 22.2** Tipo o segmento del crédito que está solicitando el usuario (incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.3** Tipo o tipos de tabla de amortización, con las que se están calculando los valores a pagar por parte del cliente; (incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.4** La tasa de interés nominal y efectiva anual por cada tipo de crédito y el interés de mora; si la operación de crédito esta sujeta a tasa de interés variable, debe expresarse con total claridad el parámetro que la institución del sistema financiero utiliza como base para el cálculo del interés variable y su frecuencia de revisión, con

la indicación que los pagos periódicos pueden aumentarse o reducirse, según la tasa vigente;

- 22.5** El detalle de los costos y gastos en los que el cliente debe incurrir, y la explicación del concepto de esos costos y gastos con su periodicidad de cobro, los cuales deberán estar debidamente documentados; (sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.6** El detalle de las primas de seguros, explicación de su concepto y periodicidad de cobro;
- 22.7** La suma del monto financiado y el valor total de los intereses;
- 22.8** El plazo por el cual se concede el crédito; (incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.9** El monto líquido que el cliente recibe al instrumentarse la operación;
- 22.10** El valor total, por lo menos referencial, que el cliente pagará por el crédito al finalizar el plazo concedido, incluyendo todos los rubros financieros, no financieros, los costos y gastos asociados, (sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.11** Relación entre el valor total y el monto del capital solicitado; (incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.12** La tasa anual del costo del crédito; y, (incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)
- 22.13** Las explicaciones descriptivas de los términos “monto financiado”, “monto líquido”, “tasa de interés efectiva”, “tasa de interés variable”, “tasa de mora” y “gastos”.

Anexo a dicho documento se entregará la o las tablas de amortización utilizadas, las que deberán incluir el número, monto y fecha de los pagos programados para el pago de la operación de crédito, identificando los valores que corresponden a capital, intereses y costos y gastos asociados al crédito. Inciso (inciso incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

ARTÍCULO 23.- Antes de otorgar cualquier tarjeta, línea de crédito u operación crediticia afín, excepto las líneas de crédito en cuotas, la institución del sistema financiero deberá informar al deudor sobre los siguientes aspectos: (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

- 23.1** Las condiciones bajo las cuales los cargos de interés pueden ser aplicados, incluyendo el plazo dentro del cual el crédito utilizado puede ser pagado sin incurrir en un cargo de interés (si corresponde);
- 23.2** Las condiciones bajo las cuales las tarifas por servicios puedan ser aplicadas; y,
- 23.3** El método para determinar el saldo sobre el cual se calculan los cargos de interés.

ARTÍCULO 24.- El acreedor de cualquier tarjeta de crédito u operación crediticia afín, al término de cada período de cobro donde exista un saldo sobre el cual se aplicarán cargos, deberá entregar al deudor la siguiente información (si corresponde): (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

- 24.1 El saldo sobre el cual se aplicarán cargos al comienzo del nuevo período de cobro;
- 24.2 El monto y fecha de uso del crédito, con una breve identificación del establecimiento, de forma tal que permita al deudor identificar la transacción;
- 24.3 Monto total utilizado en el período en cuestión;
- 24.4 Monto de cualquier cargo aplicado sobre la cuenta durante el período y la explicación de si se trata de interés, gasto o tarifa por servicios;
- 24.5 La tasa de interés nominal y efectiva anual aplicada en el período, en forma clara y destacada;
- 24.6 La fecha o el período dentro del cual deben efectuarse pagos para evitar cargos adicionales; y,
- 24.7 La dirección de la oficina, teléfono y dirección de correo electrónico, utilizados por la institución del sistema financiero para que el deudor pueda consultar.

ARTÍCULO 25.- Tratándose de los pagos mínimos comprendidos en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito que correspondan al período de facturación respectivo, se deberá indicar cada uno de los conceptos que son objeto de pago, tales como el capital, los intereses y cualquier otro concepto. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 26.- Cuando se trate de consumos realizados con tarjetas de crédito cuyo pago se haya pactado bajo un sistema de cuotas, se deberán informar, junto con la cuota total que corresponda al período de facturación, las cuotas por los consumos efectuados identificando el monto del capital, de intereses y gastos que correspondan en cada caso.

Cuando bajo este sistema se ofrezca al cliente la posibilidad de efectuar pagos mínimos, menores a lo que sería la cuota total o se ofrezca la posibilidad de pagar la cuota total en partes, se deberá explicar al cliente, mediante ejemplos, la forma en que el pago de la cuota mínima o el pago de la cuota total en partes se asignará al pago del capital, de los intereses adeudados y gastos, según corresponda.

La información que se proporcione al cliente deberá ser lo suficientemente clara y comprensible, de manera que el cliente tenga un conocimiento adecuado de la operación y del efecto que la misma tendrá en sus pagos futuros. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 27.- Tratándose de las operaciones pasivas, tanto de las pactadas a un plazo determinado o de modalidades distintas, se proporcionará al usuario, junto con el contrato correspondiente, una "Hoja de información" que muestre el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las tarifas por servicios y gastos incurridos por servicios efectivamente prestados que correrán de cuenta del cliente, si los hubiere; y, el resumen de las obligaciones contraídas por el cliente y la institución del sistema financiero. La entrega al cliente no exime a la institución de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

La "Hoja de información" es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma del cliente y del personal de la institución del sistema financiero. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 28.- La “Hoja de información” para las operaciones pasivas, deberá contener el siguiente detalle: (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

- 28.1** La tasa de interés pasiva nominal y efectiva anual que se aplicará por el depósito, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su modificación;
- 28.2** El monto total de intereses a ser pagados por depósitos a plazo, cuando sea aplicable;
- 28.3** Las fechas de corte para el abono de intereses, así como el mecanismo mediante el cual se procederá a su pago;
- 28.4** La fecha de vencimiento del depósito, de ser del caso;
- 28.5** El monto y detalle de cualquier tarifa o gasto que se traslade al cliente si lo hubiere;
- 28.6** Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas si así se hubiere pactado;
- 28.7** El gasto por la tasa y el monto de tributos que se aplicará a la operación;
- 28.8** Una declaración final del cliente de la que conste que tanto la “Hoja de información” como el contrato le fueron entregados; que los leyó; que se absolvió sus dudas al respecto; y, que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos; e,
- 28.9** Información adicional que a criterio de la institución del sistema financiero o de la Superintendencia de Bancos y Seguros se considere relevante para las partes.”

SECCIÓN V.- DE LA INFORMACIÓN DE PIZARRA (sección incluida con resolución No JB-2005-764 de 17 de marzo del 2005)

ARTICULO 29.- Las instituciones del sistema financiero dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de una pizarra de anuncios permanente y actualizada, que se situará en un lugar destacado, de forma que su contenido resulte fácilmente legible.

ARTÍCULO 30.- La pizarra contendrá información detallada sobre las tasas de interés aplicables a sus operaciones en crédito, clasificadas en los segmentos y subsegmentos señalados por el Banco Central del Ecuador. Además, deberán señalar de forma expresa aquellas tasas que rijan para las tarjetas de crédito y cuyos precios se publicitarán por separado en la misma pizarra.

También la pizarra incluirá información sobre transacciones básicas que no tendrán costo, tarifas de los servicios financieros prestados por la institución, con el monto de cobro y la tarifa máxima aprobada por la Junta Bancaria y período de vigencia de la misma y los servicios financieros tarifados diferenciados; y, el monto máximo de captación y el límite de tasa de interés que se encuentra cubierto por la Corporación de Seguro de Depósitos. (sustituido con resolución No JB-2005-790 de 11 de mayo del 2005 y con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 31.- Para efectos de la información contenida en la pizarra, se tomarán como referencia las tasas de interés máximas determinadas por la entidad para las operaciones de crédito y para las tarifas de los servicios ofrecidos que no podrán ser superiores a las

calculadas por el Banco Central del Ecuador y las aprobadas por la Junta Bancaria, respectivamente. El concepto de cobros máximos significa que la institución en ningún caso puede cobrar tasas y tarifas superiores a las informadas en pizarra, pero sí, montos inferiores. (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 32.- Para cada operación crediticia que no corresponda a una tarjeta de crédito, las instituciones del sistema financiero deberán divulgar además de los conceptos señalados en el artículo anterior, el valor de cada cuota, cuando corresponda. (reformado con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 33.- A más de lo señalado en los artículos anteriores, las instituciones del sistema financiero informarán en pizarra sobre los siguientes aspectos: (sustituido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

- 33.1 Que para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra o en un folleto detallado de tasas de interés, tarifas por servicios y gastos para cada uno de los servicios que ofrece la institución del sistema financiero;
- 33.2 Que los impuestos y gastos notariales no se consideran para el cálculo de la tasa de interés;
- 33.3 Que existe un departamento de atención al cliente en la institución y la oficina de "Atención al cliente" de la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 33.4 Que el departamento de atención al cliente proporcionará la información comparativa de las tarifas por servicios financieros de acuerdo al formato establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y,
- 33.5 Que está en vigencia la normativa que regula la transparencia de las operaciones financieras y la protección de los clientes.

SECCIÓN VI.- DE LA INFORMACIÓN SOBRE PROMOCIONES DE SERVICIOS FINANCIEROS (incluida con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTÍCULO 34.- Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de determinadas operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios, deberán ser mantenidas por la institución del sistema financiero durante el período ofrecido e informar, si fuere del caso, el número de unidades ofertadas o algún otro supuesto de la condición promocional. Estas condiciones deberán ser informadas en forma explícita y comprensible

En caso de no haberse informado las condiciones respecto al período, unidades a ofertar o algún otro supuesto para culminar o descontinuar la promoción, las instituciones deberán comunicar previamente al cliente, con anticipación a la culminación o descontinuación de la oferta promocional. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

SECCIÓN VII.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 35.- Las instituciones del sistema financiero deberán incluir un acceso directo específico dentro de su página web principal a un simulador automático que permita a los usuarios o clientes de manera anónima, calcular la tasa anual del costo de financiamiento o los rendimientos de una cuenta de ahorros. El simulador deberá contener al menos lo siguiente: (incluido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

35.1. Para las operaciones de crédito:

- 35.1.1.** El segmento del crédito solicitado;
- 35.1.2.** Tipo de tabla de amortización seleccionado por el usuario;
- 35.1.3.** Monto del capital solicitado;
- 35.1.4.** Monto líquido que recibirá el cliente;
- 35.1.5.** Plazo de pago del crédito;
- 35.1.6.** Periodicidad de pago;
- 35.1.7.** Tasa de interés nominal del crédito;
- 35.1.8.** Tasa de interés efectiva del crédito;
- 35.1.9.** Cuota asociada al pago del crédito;
- 35.1.10.** Desglose de toda la información de costos y gastos directos o indirectos, relacionados o derivados del crédito;
- 35.1.11.** El valor total que el usuario cancelará por el crédito, al finalizar el plazo concedido, incluyendo todos los rubros financieros, no financieros y costos y gastos asociados al mismo;
- 35.1.12.** Relación entre el valor total y el monto de capital solicitado; y,
- 35.1.13.** Tasa anual del costo del crédito.

En la página web de la entidad se deberá aclarar que los resultados que el simulador estime, son de carácter informativo y no constituyen una pre aprobación del crédito.

35.2. Para las cuentas de ahorro:

- 35.2.1.** Monto;
- 35.2.2.** Tasa de interés;
- 35.2.3.** Periodo de capitalización; y,
- 35.2.4.** Valor del Rendimiento en el período.”

ARTICULO 36.- Se prohíbe a las instituciones del sistema financiero insertar publicidad, en la información que se extienda en cumplimiento de esta norma.

La inobservancia a las disposiciones contenidas en este capítulo se sancionará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

ARTÍCULO 36.- La información que las instituciones del sistema financiero deberán publicar en pizarra y entregar al usuario para efectos de la contratación y prestación de operaciones activas, pasivas, contingentes u otros servicios, se ceñirá a los formatos que la

Superintendencia de Bancos y Seguros remitirá mediante circular. (incluido con resolución No. JB-2012-2155 de 8 de mayo del 2012)

ARTICULO 37.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

ANEXO No 1

La definición de los indicadores financieros de la institución y los del sector en su conjunto, comprenderán los elementos, grupos, cuentas y subcuentas que se definen a continuación:

1. CAPITAL:

1.1 COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS: (sustituido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004 y con resolución No. JB-2012-2267 de 17 de agosto del 2012)

Si el mes de publicación es diciembre la fórmula será:

$$\left(\frac{3}{(1425+ 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451+ 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470 + 16 + (17 - 170105 - 170110 - 170115) + 18 + 19 - 1901 - 190205 - 190210 - 190215 - 190220 - 190240 - 190250 - 190280 - 190286 - 1903 + 1499)} \right)$$

Si el mes de publicación no es diciembre la fórmula será:

$$\left(\frac{3 + 5 - 4}{(1425+ 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451+ 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470 + 16 + (17 - 170105 - 170110 - 170115) + 18 + 19 - 1901 - 190205 - 190210 - 190215 - 190220 - 190240 - 190250 - 190280 - 190286 - 1903 + 1499)} \right)$$

1.2 SOLVENCIA (incluido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004)

Patrimonio técnico constituido / Activos y contingentes ponderados por riesgo

1.3 PATRIMONIO SECUNDARIO VS PATRIMONIO PRIMARIO (incluido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004)

Patrimonio técnico secundario / Patrimonio técnico primario

2. CALIDAD DE ACTIVOS: (sustituido con resolución No. JB-2012-2267 de 17 de agosto del 2012)

2.1 MOROSIDAD BRUTA TOTAL

$$(1425 + 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451 + 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470) / (14 - 1499)$$

2.2 MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL

$(1425 + 1433 + 1441 + 1449 + 1457 + 1465) / (1401 + 1409 + 1417 + 1425 + 1433 + 1441 + 1449 + 1457 + 1465)$

2.3 MOROSIDAD CARTERA CONSUMO

$(1426 + 1434 + 1442 + 1450 + 1458 + 1466) / (1402 + 1410 + 1418 + 1426 + 1434 + 1442 + 1450 + 1458 + 1466)$

2.4 MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA

$(1427 + 1435 + 1443 + 1451 + 1459 + 1467) / (1403 + 1411 + 1419 + 1427 + 1435 + 1443 + 1451 + 1459 + 1467)$

2.5 MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA

$(1428 + 1436 + 1444 + 1452 + 1460 + 1468) / (1404 + 1412 + 1420 + 1428 + 1436 + 1444 + 1452 + 1460 + 1468)$

2.6 MOROSIDAD CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO

$(1429 + 1437 + 1445 + 1453 + 1461 + 1469) / (1405 + 1413 + 1421 + 1429 + 1437 + 1445 + 1453 + 1461 + 1469)$

2.7 MOROSIDAD CARTERA DE INVERSIÓN PÚBLICA

$(1430 + 1438 + 1446 + 1454 + 1462 + 1470) / (1406 + 1414 + 1422 + 1430 + 1438 + 1446 + 1454 + 1462 + 1470)$

2.8 PROVISIONES / CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA

$1499 / (1425 + 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451 + 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470) * (-1)$

2.9 COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL

$(149905 + 741401 + 741409 + 741417) / (1425 + 1433 + 1441 + 1449 + 1457 + 1465)$

2.10 COBERTURA DE LA CARTERA CONSUMO

$(149910 + 741402 + 741410 + 741418) / (1426 + 1434 + 1442 + 1450 + 1458 + 1466)$

2.11 COBERTURA DE LA CARTERA VIVIENDA

$(149915 + 741403 + 741411 + 741419) / (1427 + 1435 + 1443 + 1451 + 1459 + 1467)$

2.12 COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA

$(149920 + 741404 + 741412 + 741420) / (1428 + 1436 + 1444 + 1452 + 1460 + 1468)$

2.13 COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO

$(149925 + 741405 + 741413 + 741421) / (1429 + 1437 + 1445 + 1453 + 1461 + 1469)$

2.14 COBERTURA DE LA CARTERA DE INVERSIÓN PÚBLICA

$(149930 + 741406 + 741414 + 741422) / (1430 + 1438 + 1446 + 1454 + 1462 + 1470)$

Para el caso de las provisiones, se considerarán valores absolutos.

3. MANEJO ADMINISTRATIVO:

3.1 ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO: (sustituido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004 y con resolución No. JB-2012-2267 de 17 de agosto del 2012)

$(1103 + 12 + 13 + 1401 + 1402 + 1403 + 1404 + 1405 + 1406 + 1409 + 1410 + 1411 + 1412 + 1413 + 1414 + 1417 + 1418 + 1419 + 1420 + 1421 + 1422 + 15 + (1701 - 170120) + 1901 + 190205 + 190210 + 190215 + 190220 + 190240 + 190250 + 190280 + 190286 + 1903) / (2101 - 210110 - 210130 - 210150 + 2102 - 210210 + 2103 - 210330 + 2104 + 2105 + 22-2203 + 26 + 27 -2790 + 280105 + 2903 + 2904)$

3.2 GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos operacionales / margen financiero:

$(45 / (51 - 41 + 52 + 53 + 54 - 42 - 43 - 44))$

3.3 Gastos de Personal / Activo total promedio:

$(4501 * 12 / \text{Número de mes}) / \text{Promedio elemento 1) } *$

3.4 Gastos Operativos / Activo total promedio:

$(45 * 12 / \text{Número de mes}) / \text{Promedio elemento 1) } *$

* = El grupo 45 y la cuenta 4501 se multiplican por 12 y se divide para el número del mes que corresponda, para anualizar los valores registradores en dichas cuentas de resultados

4. RENTABILIDAD:

4.1 RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA: (sustituido con resolución No JB-2006-912 de 27 de julio del 2006)

Para los meses diferentes a diciembre:

$((5 - 4) * 12 / \text{Número de mes} / \text{Promedio elemento 1}) *$

Para diciembre:

3603 / Elemento 1

En caso de que la entidad registre pérdidas:

3604 / Elemento 1

* = Los elementos 4 y 5 se multiplican por 12 y se divide para el número del mes que corresponda, para anualizar los valores registrados en dichas cuentas de resultados; y, para calcular el promedio del elemento 1 "Activo", se deberá considerar la serie con datos al 31 de diciembre del año inmediato anterior, hasta el mes que corresponda, inclusive.

4.2 RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE:

Para los meses diferentes a diciembre

$((5 - 4) * 12 / \text{Número de mes} / \text{promedio del elemento 3})^*$ (reformado con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004)

Para diciembre

$(3603 / (3 - 3603))$

En caso de que la entidad registre pérdidas: (incluido con resolución No JB-2006-912 de 27 de julio del 2006)

$3604 / 3 + \text{valor absoluto de la cuenta 3604}$

* = Los elementos 4 y 5 se multiplican por 12 y se divide para el número del mes que corresponda, para anualizar los valores registrados en dichas cuentas de resultados; y, para calcular el promedio del elemento 3 "Patrimonio", se deberá considerar la serie con datos al 31 de diciembre del año inmediato anterior, hasta el mes que corresponda, inclusive. (reformado con resolución No JB-2006-912 de 27 de julio del 2006)

5. LIQUIDEZ:

5.1 FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

$11 / (2101 + 2102 + 210305 + 210310)$

5.2 COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES:

$((11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202 + 130105 + 130110 + 130205 + 130210 + 130305 + 130310 + 130405 + 130410)) / \text{SALDO DE 25 MAYORES DEPOSITANTES}$

5.3 COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES:

$((11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202 + 130105 + 130110 + 130205 + 130210 + 130305 + 130310 + 130405 + 130410) + (130115 + 130215 + 130315 + 130415 + 130505 + 130510 + 130515 + 130605 + 130610 + 130615)) / \text{SALDO DE 100 MAYORES DEPOSITANTES}$

5.4 INDICADOR DE LIQUIDEZ ESTRUCTURAL: (incluido con resolución No JB-2003-587 de 21 de octubre del 2003)

Liquidez de primera línea

Numerador:* $(11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202) + (130105 + 130110 + 130205 + 130210) + (130305 + 130310 + 130405 + 130410)$

Denominador: $2101 + (210305 + 210310) + 23 + 24 + (2601 + 260205 + 260210 + 260305 + 260310 + 260405 + 260410 + 260505 + 260510 + 260605 + 260610 + 260705 + 260710 + 260805 + 260810 + 269005 + 269010) + 27 + 2903$

Liquidez de segunda línea

Numerador:** $(11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202) + (130105 + 130110 + 130205 + 130210) + (130305 + 130310 + 130405 + 130410) + (130115 + 130215) + (130315 + 130415) + (130505 + 130510 + 130515 + 130605 + 130610 + 130615)$

Denominador: $2101 + (210305 + 210310) + 23 + 24 + (2601 + 260205 + 260210 + 260305 + 260310 + 260405 + 260410 + 260505 + 260510 + 260605 + 260610 + 260705 + 260710 + 260805 + 260810 + 269005 + 269010) + 27 + 2903 + (2103 - 210305 - 210310) + 2104 + (26 - (2601 + 260205 + 260210 + 260305 + 260310 + 260405 + 260410 + 260505 + 260510 + 260605 + 260610 + 260705 + 260710 + 260805 + 260810 + 269005 + 269010)) + 27$