

## Junta Bancaria del Ecuador

RESOLUCION No. JB-2015-3524

### LA JUNTA BANCARIA

#### CONSIDERANDO:

**QUE** el 7 de febrero de 2014 el señor Fredy Hidalgo Cajo presentó una denuncia ante la Fiscalía General del Estado, Departamento de Atención Integral, en la que señala: *"ES EL CASO QUE EL DÍA DE AYER 6 DE FEBRERO DE 2014, APROXIMADAMENTE A LAS 14H30 INGRESÉ AL SISTEMA DE CONSULTAS DEL BANCO PICHINCHA A FIN DE VERIFICAR UN DEPÓSITO QUE REALICE MINUTOS ANTES EN DICHA INSTITUCION BANCARIA, MÁS AL INGRESAR ME SOLICITARON LA CLAVE DE LAS COORDENADAS POR LO QUE AL PENSAR QUE ERAN DATOS QUE PEDÍA EL BANCO ESCRIBÍ MI CLAVE, PERO A LAS 14h48 ME LLEGÓ UN MENSAJE DEL BANCO A MI CELULAR EN DONDE SE ME INDICA QUE LA SUMA DE 4.885,23 SE HA TRANSFERIDO A LA CUENTA NO. 3352030904, POR LO QUE INMEDIATAMENTE ACUDÍ AL BANCO PICHINCHA EN DONDE BLOQUÉ MI CUENTA Y A LA QUE SE HAN TRANSFERIDO MI DINERO"*. (sic);

**QUE** el 20 de marzo de 2014 el señor Fredy Roberto Hidalgo Cajo presentó ante la Superintendencia de Bancos un reclamo contra el Banco Pichincha C.A., en el que manifestó que el 6 de febrero de 2014, a eso de las 14h:30 acudió a la sucursal Centro de Riobamba, a realizar un depósito de USD 5.000, en su cuenta corriente; que luego se dirigió a su trabajo y que al revisar a través del internet su saldo, la página no se abrió; que al contrario le solicitaron una serie de claves de su tarjeta e-key, lo cual se dio cuenta que no era usual, razón por la cual cerró la página; que pasaron unos cinco minutos y a su celular llegó un mensaje que decía que se había realizado exitosamente una transferencia a la cuenta No. 3352030904 por USD 4.885,23; que en ningún momento había realizado ningún tipo de transacción con ninguna persona, tanto más que días atrás en el mismo banco pretendió realizar una transferencia por USD 2.500, 00 a la cuenta de su esposa y el banco no le autorizó, indicando que por esos montos no se podía realizar la transacción, pero que en el caso en cuestión si lo hizo; que inmediatamente de recibir el mensaje acudió al banco y solicitó información sobre la operación y en el balcón de servicios del banco una empleada le confirmó que la transacción estaba realizada: que al contarle que no la había autorizado, la empleada le recomendó y ayudó llamando al call center, que le contestó otra señorita y luego de una serie de preguntas que le hicieron, les contó lo sucedido; que le dijeron que por suerte el dinero aún estaba en la cuenta a la que se había hecho la transferencia, de cuyo titular no le podían dar información por sigilo bancario y que dicha cuenta había sido bloqueada; que le llamarían y que la respuesta a su reclamo tenía como fecha máxima de solución el 5 de marzo de 2014; que a partir de entonces diariamente acudió al banco, sin tener ninguna respuesta; que de parte del banco le llamó el señor Analuisa que le indicó que el titular de la cuenta a donde fue la transferencia era Jorge Adrián Flores León de Guayaquil; que el dinero en ningún momento se había bloqueado y que el dinero ya se había cobrado a través de cheques; que el 12 de marzo de 2014 fue a Quito y luego le indicaron que su requerimiento ya había sido resuelto y que al acercarse a saber del mismo recibió la respuesta negativa del Gerente de Negocios del banco, en el cual le dice que no podía asumir el reclamo. Que por ello, puso en conocimiento del organismo de control a fin de que se conozcan las irregularidades del banco ya que el usuario es el único que pierde debido a la negligencia del banco; que el mismo día, la asesora del banco le indicó que debido

## Junta Bancaria del Ecuador

**Resolución No. JB-2015-3524**

**Página 2**

al buen manejo de su cuenta corriente, el banco por cuenta propia y sin tener ninguna responsabilidad accedería a cancelarle el 50% del valor de la transferencia, luego de firmar una serie de documentos de desistimiento para no seguir ninguna acción legal contra el banco; y, que por ello solicita que se analice el expediente y se disponga al banco la devolución correspondiente a la transferencia que nunca realizó y que se dio debido a la inseguridad que existe en el banco y que se remita la documentación relativa al cumplimiento de dicha disposición;

**QUE** previo requerimiento y análisis de información solicitada al banco, la Subdirección de Atención al Usuario, a través de oficio No. DNAE-SAU-2014-02912 de 12 de mayo de 2014, negó el reclamo presentado por el señor Fredy Hidalgo Cajo, en razón de no haberse comprobado responsabilidad del banco;

**QUE** mediante escrito presentado el 11 de junio de 2014, el señor Fredy Roberto Hidalgo Cajo interpuso recurso de revisión ante la Junta Bancaria, al acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-02912 de 12 de mayo de 2014, a la vez que solicitó que el mismo sea revocado;

**QUE** los fundamentos en que sustenta el señor Hidalgo Cajo su recurso, son los mismos que constan en el reclamo presentado ante el organismo de control el 20 de marzo de 2014, en el cual reitera que luego de hacer un depósito se fue a su oficina y revisó a través de la página de internet su saldo y que la página no se abrió, y que le solicitaban una serie de claves de su tarjeta e-key, lo cual no era usual, razón por la cual procedió a cerrar la página. Que luego le llegó un mensaje al celular respecto a que la transferencia a la cuenta 3352030904 por USD 4.885,23, fue exitosa; que días antes en el mismo banco quiso hacer una transferencia a favor de su esposa y que el banco no le autorizó; que por repetidas ocasiones se ha acercado el señor Jorge Flores León, titular de la cuenta a la que se hizo la transferencia para manifestarle que ha ingresado a su cuenta y que no ha pedido el dinero sino que lo han puesto y nada tiene que ver; que tampoco sabe del dinero; que siga los trámites ya que no va a pagar nada porque él no ha pedido este dinero; que también le llamó el abogado y le ha dicho que no se va a hacer cargo ya que el único responsable es el banco; que luego ha recibido la respuesta de la Subdirección de Atención al Usuario negando su reclamo; que el banco no le ha hecho ninguna llamada sobre su transferencia, que en cambio, sí le ha llamado cuando ha hecho transferencias de 100 dólares; que el banco quería pagarle el 50% de la transferencia luego de suscribir varios documentos;

**QUE** la Disposición Transitoria Primera del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Registro Oficial Segundo Suplemento No. 332 de 12 de septiembre de 2014, cuyo texto dice que las resoluciones que constan en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, y las normas emitidas por los organismos de control, mantendrán su vigencia en todo lo que no se oponga al Código Orgánico Monetario y Financiero, hasta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera resuelva lo que corresponda, según el caso; y, con el inciso segundo de la Disposición Transitoria Tercera, que dice que la Junta Bancaria continuará actuando hasta resolver todos los reclamos, recursos y demás trámites administrativos que estuvieren conociendo a la fecha de vigencia del mismo, dentro

*F*

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3524

Página 3

el plazo de ciento ochenta días, prorrogables a criterio de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

**QUE** en relación con los fundamentos del recurso presentados por el señor Fredy Cajo, se debe señalar que en la denuncia que presentó ante la Fiscalía mencionó lo siguiente: "(...) **MÁS AL INGRESAR ME SOLICITARON LA CLAVE DE LAS COORDENADAS POR LO QUE AL PENSAR QUE ERAN DATOS QUE PEDÍA EL BANCO ESCRIBÍ MI CLAVE (...)**"; que al respecto se debe mencionar que el artículo 8, capítulo III, título XXIV, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, exige que los contratos de uso de servicios electrónicos contemple como condición obligatoria la relativa a la responsabilidad del cliente respecto de las transacciones que efectuare por esos medios y la de mantener en secreto la clave o seguridades a él asignadas, así como los cambios de claves que efectuare; que dicha norma obliga al cliente a custodiar sus claves y coordenadas; y, que por lo mismo, al haber admitido el cliente que entregó su clave y coordenadas en el momento de acceder a la página web del banco, el cliente ha incumplido su obligación de custodiar la clave conforme lo exige la normativa de la Codificación antes señalada;

**QUE** es preciso señalar que al momento de ingresar al servicio de banca electrónica, el Banco Pichincha C.A. despliega la siguiente alerta de seguridad "*Nunca entregue sus datos personales, claves de acceso y tarjeta E-Key, por correo electrónico, mensaje de celular, SMS, teléfono, página web y otros medios (...)*";

**QUE** a partir del informe técnico presentado por la Subdirectora de Atención al Usuario se observa que para que las transacciones realizadas a través del canal de banca electrónica sean consideradas exitosas se debe cumplir: 1) el ingreso del usuario creado por el cliente; 2) el ingreso de la clave personal de seguridad de 12 a 16 caracteres con combinaciones de letras y número; 3) confirmar la transferencia bancaria digitando el número de la tarjeta de coordenadas solicitado; que dichas herramientas se encuentran bajo la custodia del titular de la cuenta; y, que los filtros para poder considerar exitosa una transferencia son de conocimiento exclusivo del usuario;

**QUE** el artículo 5, capítulo IV, título XX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria dispone:

*"ARTICULO 5.- Si el resultado del análisis que realice la Superintendencia determinare la necesidad de que la institución controlada introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el reclamo, el Superintendente de Bancos y Seguros o el funcionario que cuente con la delegación de dicha autoridad, impartirá la disposición correspondiente.*

*Si la situación que motivó el reclamo referido en el inciso anterior, se originó en un procedimiento incorrecto de la institución controlada, que hubiere ocasionado un perjuicio al reclamante, la Superintendencia de Bancos y Seguros podrá ordenar la devolución de los valores reclamados, en ejercicio de las funciones y atribuciones contempladas en las letras b) y o) del artículo 180 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, otorgando al representante legal de la entidad un plazo que no podrá exceder de quince*

## Junta Bancaria del Ecuador

**Resolución No. JB-2015-3524**

**Página 4**

*(15) días a partir de la notificación para que remita, bajo las prevenciones de Ley, la constancia del cumplimiento de la orden impartida (...);*

**QUE** la normativa antes citada exige la determinación de parte del organismo de control de un procedimiento incorrecto de la institución financiera, como condición para ordenar la restitución de los valores reclamados, lo cual, en el presente caso no se ha cumplido;

**QUE** la obligación del banco de generar alertas tiene como objetivo informar al cliente de las transacciones sobre sus cuentas, sin que por ello el banco esté obligado a requerir autorización del cliente, cuando el mismo está facultado a través del canal electrónico a autorizar la transacción a efectuar sobre sus cuentas;

**QUE** en relación con la negativa del titular de la cuenta corriente a la que fue la transferencia, de reponer el valor de la misma, esta Superintendencia carece de atribución legal para pronunciarse;

**QUE** la Intendencia Nacional Jurídica, mediante memorando INJ-DNJ-SAL-2015-0101 de 3 de febrero de 2015, recomendó a la Junta Bancaria rechazar la pretensión contenida en el recurso interpuesto por el señor Fredy Roberto Hidalgo Cajó;

**QUE** a través de memorando INSFPR-2015-0662 de 29 de julio de 2015, la Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado, como resultado del examen especial practicado al Banco Pichincha C.A. informa lo siguiente:

*"2. Segundo Ingreso: A las 14:43:23 se ingresó el usuario y contraseña biométricas en el aplicativo "internexo", al realizar la validaciones, no fueron exitosas, por lo que se generó y envió un "OTP" al correo electrónico [juceur10@gmail.com](mailto:juceur10@gmail.com), el cual fue ingresado y permitió el acceso a la información del cliente a las 14:44:40, se consultó las cuentas habilitadas para transferencias; posteriormente, a las 14:45:30, se ingresó a la opción "Activación de cuentas para transferencias" y modificó el cupo para transferencias a USD 5.000, ingresando la coordenada e-key solicitada; a continuación, a las 14:47:51 ingresó a la opción "Realizar transferencias directas entre cuentas" donde transfirió USD 4.885.23 desde la cuenta No. 3144480004 a la cuenta No. 3352030904, ingresando la coordenada e-key solicitada, una vez efectuada la transacción, el sistema envió la notificación de la transferencia realizada a las 14:47:51 por medio de SMS al teléfono celular No. 0994911495 y mensaje al correo electrónico [juceur10@gmail.com](mailto:juceur10@gmail.com).*

### **CONCLUSIÓN:**

*De lo expuesto se determinó que el cupo máximo de transferencias a través de "internexo" en febrero de 2014, podía ser personalizado por cada cliente a través del aplicativo del banco, dentro del valor máximo permitido, que a esa fecha ascendía hasta USD 5,000.*

*Del análisis a la información proporcionada por el banco (logs transaccionales) sobre el proceso automático para asignación y aceptación*

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3524

Página 5

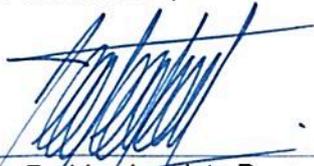
del cupo máximo diario autorizado para transferencias electrónicas vía internet del señor Fredy Roberto Hidalgo al 6 de febrero de 2014, se desprende que el aplicativo "internexo" realizó las validaciones de: usuario y contraseña biométricos; generación, envío y confirmación de código de "OTP"; solicitud y validación de coordenada e-key para la actualización del monto máximo de transferencias personalizado; así como la solicitud y validación de coordenada e-key para ejecución de transferencia entre cuentas."; y,

EN ejercicio de sus atribuciones legales;

### RESUELVE:

**ARTICULO ÚNICO.- RECHAZAR** el recurso de revisión interpuesto por el señor Fredy Roberto Hidalgo Cajo; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** el acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-02912 de 12 de mayo de 2014.

**COMUNÍQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el cinco de agosto del dos mil quince.


Econ. Rodrigo Landeta Parra  
**INTENDENTE GENERAL (S)**  
**PRESIDENTE DE LA SESIÓN DE LA JUNTA BANCARIA (E)**

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el cinco de agosto del dos mil quince.

  
Lcdo. Pablo Cobo Luna  
**SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA**

# Junta Bancaria del Ecuador