

RESOLUCION No. JB-2015-3430

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

QUE según el último inciso de la Disposición Transitoria Segunda del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Registro Oficial Segundo Suplemento No. 332 de 12 de septiembre de 2014, la Junta Bancaria continuará actuando hasta resolver todos los recursos que estuvieren conociendo a la fecha de vigencia de ese Código, durante un plazo de ciento ochenta días;

QUE el señor Napoleón Matovelle Aguirre, el 27 de enero de 2014, presentó en la Superintendencia de Bancos un reclamo en contra del Banco Nacional de Fomento, en el cual manifestó: "(...) Desde el 25/07/2013 no pude retirar dinero de cajeros. En Banco de Fomento me indican que excedía monto diarios cuando yo no los había realizado; el retiro de 5.991,85 se los realizó por otras personas durante casi 15 días; yo reclamé al banco por estos retiros y a la Fiscalía de Napo se me devuelva el dinero por que yo no realicé los retiros. Hice la denuncia a la Fiscalía de Napo, pero su accionar no progresa en la investigación. Nunca perdí mi tarjeta (...)" (sic);

QUE la Subdirectora de Atención al Usuario, mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-01040 de 19 de febrero de 2014, requirió el envío de información documental en relación al reclamo antes referido, acompañada del informe fundamentado del análisis realizado al reclamo, especialmente del área de seguridad de información y de atención al cliente, en el cual se indique si la tarjeta del usuario fue expuesta a clonación o robo de información previamente a los retiros reclamados y puntos de compromiso;

QUE mediante oficio No. 04283 de 9 de abril de 2014, el ingeniero Marco Ruales Valverde, Director Unidad de Atención al Cliente del Banco Nacional de Fomento, en contestación al requerimiento de este organismo de control, en lo pertinente manifiesta que:

"(...)

Cabe informar que no se puede establecer en este tipo de reclamos que todos los casos sean clonación, a pesar de que se disponga de información y videos; en razón de que el Banco en casos similares ha podido constatar que los retiros reclamados son realizados por personas del entorno del cliente, y en otros casos han sido mal uso de la tarjeta de débito.

(...)"

QUE acompaña al oficio el anexo No. 1 "Informe de revisión CONFIDENCIAL", aprobado por el Subgerente de Riesgo Operativo del Banco Nacional de Fomento, en el cual concluye:

"(...)

De lo expuesto, se determina que el registro de las transacciones fueron exitosas y efectuadas con normalidad; no fue posible encontrar evidencias de compromiso de la tarjeta de nuestro cliente según el análisis de coincidencias basado en los reportes del Comité de Seguridades de BANRED; sin embargo el cliente accedió a cajeros automáticos de otros Bancos donde pudo existir un posible compromiso de la información de su tarjeta de débito (...)

De acuerdo a la revisión de los movimientos registrados por el cliente y sus transacciones efectuadas en cajeros automáticos de otras Instituciones Bancarias, se recomienda a la Unidad de Atención al Cliente inicie el proceso de revisión de requisitos para aplicar el seguros "Transacción Segura" a este caso, según lo establecido por BANRED.

(...)" (sic);

QUE mediante Oficio No. DNAE-SAU-2014-02447 de 21 de abril de 2014, dirigido al economista José Andrade López, Gerente General del Banco Nacional de Fomento, la Subdirectora de Atención al Usuario, encargada, a esa fecha, luego del análisis efectuado al reclamo del señor Napoleón Matovelle Aguirre, señaló:

"(...)

IV. CONCLUSIONES

En base a los antecedentes expuestos y el análisis realizado al reclamo presentado, se concluye lo siguiente:

- En un proceso de clonación de tarjeta la información es tomada a través de dispositivos colocados en los cajeros automáticos, que no cuentan con las debidas protecciones, por lo cual estuvo expuesta la tarjeta de débito en el presente caso.*
- Se ha evidenciado que no es el usuario el llamado a verificar que los cajeros mantengan las debidas seguridades; esa responsabilidad recae sobre el Banco emisor de la tarjeta, y es responsable que el canal habilitado sea propio o de terceros, brinde a sus clientes todas las seguridades con el propósito de evitar la exposición a este tipo de riesgos.*
- La entidad bancaria, en este caso, no presenta descargos sustentados, no ha cumplido con los procedimientos señalados anteriormente en los retiros de dinero por cajero automático; así como no ha efectuado un análisis integral de los hechos tomando en consideración principios de justicia, equidad y sanas prácticas, contempladas en el Artículo 2, Sección I, Capítulo IV "Procedimiento para la Atención de los reclamos contra las instituciones del sistema financiero", Título XIV, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.*

V. DISPOSICIÓN

(...)

- ✓ *Dispone a su representado que, en el plazo de setenta y dos (72) horas contadas a partir de la recepción del presente oficio, efectúe el reintegro de los valores reclamados a su cliente y que corresponde a los retiros registrados por ATM desde el 10 al 29 de julio de 2013, conforme corresponde a las cincuenta y nueve transacciones detalladas en el cuadro descriptivo que corresponde al numeral 3.1, restado el valor de USD\$1.800 ya acreditados al cliente, incluido el valor de comisiones generadas. El valor a acreditar al reclamante señor Napoleón Matovelle Aguirre será de USD\$3.919,35 (Valor incluido comisiones por cada transacción realizada a través de cajeros BANRED)*

(...);

QUE mediante escrito ingresado a esta Superintendencia de Bancos el 6 de junio de 2014, el Gerente General del Banco Nacional de Fomento, interpuso recurso de reposición al oficio No. DNAE-SAU-2014-02447 de 21 de abril del 2014;

QUE mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-04306 de 11 de julio de 2014, la Subdirectora de Atención al Usuario, encargada, luego de analizar el recurso de reposición interpuesto por el representante legal del Banco Nacional de Fomento, resolvió ratificar el oficio No. DNAE-SAU-2014-02447 de fecha 21 de abril de 2014, y en consecuencia, rechazar el referido recurso;

QUE mediante escrito recibido en la Superintendencia de Bancos el 22 de julio de 2014, el economista Freddy Alfonso Monge Muñoz, Gerente General del Banco Nacional de Fomento, interpuso ante la Junta Bancaria recurso de revisión al acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-04306 de 11 de julio de 2014, con el cual se rechazó el recurso de reposición interpuesto en su oportunidad por esta causa;

QUE los argumentos esgrimidos por el recurrente se contraen a los siguientes: Que es importante indicar que el cliente Napoleón Matovelle Aguirre no aplicó las recomendaciones básicas de seguridad para el manejo de su tarjeta de débito, recomendaciones dadas a través de diferentes medios con las cuales se instruye a los clientes sobre medidas de seguridad que deben tomar en cuenta; que el Banco Nacional de Fomento se encuentra permanentemente realizando gestiones con el fin de que la información solicitada, como en el presente caso, sea entregada por las entidades financieras privadas responsables de los cajeros automáticos en los que se hayan realizado los retiros irregulares y así poder atender los requerimientos del organismo de control, ya que al no tener acceso a estos archivos están sujetos a que las entidades financieras privadas tengan menos predisposición a proporcionar esta información, la misma que en muchos casos se entrega de manera parcial, sobretodo

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3430

Página 4

cuando el reclamante utilizó cajeros que no pertenecen al Banco Nacional de Fomento; que el banco solicitó a esta Superintendencia de Bancos que se sirva conminar a las instituciones financieras a efecto de que los requerimientos realizados por dicho banco sean atendidos de forma oportuna a fin de poder cumplir con lo requerido por el organismo de control;

QUE el recurso de revisión fue aceptado a trámite por el licenciado Pablo Cobo Luna, Secretario de la Junta Bancaria, mediante oficio No. JB-2014-1960 de 25 de julio de 2014;

QUE los artículos 52 y 66, numeral 25, de la Constitución de la República del Ecuador, establecen que las personas tienen derecho a disponer y a acceder a servicios públicos y privados de óptima calidad, así como también a recibir información no engañosa sobre su contenido y características.

QUE los artículos 1 y 180, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, vigente a la fecha de interposición del recurso, disponen:

*"Art. 1.- Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, **en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.**"*

(...)" (Énfasis agregado)

"Art. 180.- El Superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

(...)

b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, mediante la supervisión permanente extra situ y visitas de inspección in situ, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, sin restricción alguna y que permitan determinar la situación económica y financiera de la entidad, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que genera;

(...)

o) Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran; (...)"

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3430

Página 5

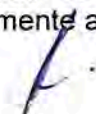
QUE el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; por lo que tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país, y que las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable;

QUE de la normativa antes señalada, se puede colegir que la Superintendencia de Bancos es el organismo de control encargado de supervisar y vigilar en todo momento al sistema financiero de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y que como misión principal tiene la protección de los intereses de las personas que han depositado su confianza en el sistema bancario, por lo que de acuerdo al artículo 308 ibídem la finalidad fundamental de las actividades financieras es preservar los depósitos de sus clientes. (Énfasis agregado);

QUE de las normas legales transcritas se colige también que el Estado garantiza a los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y que la Superintendencia de Bancos como autoridad competente, tiene la función y atribución de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control; vigilar que las mismas cumplan las normas que las rigen; y, exigir que dichas instituciones presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas cuando sea necesario;

QUE con respecto al argumento del recurrente en el sentido de trasladar la responsabilidad de las transacciones en disputa a su cliente, por el hecho de haberle entregado una tarjeta de débito y de manifestar que el cliente Napoleón Matovelle Aguirre no aplicó las recomendaciones básicas de seguridad en el manejo de dicha tarjeta, recomendaciones dadas a través de diferentes medios, mediante los cuales se instruye a los clientes sobre las medidas de seguridad que deben tomar en cuenta, resulta totalmente insuficiente para fundamentar la negativa a reintegrar los valores reclamados por dicho cliente; ya que, por otro lado, el Banco Nacional de Fomento, al recibir recursos del público, tiene así mismo, obligación de su debida custodia, a fin de devolver al depositante el equivalente monetario depositado, al momento que éste sea requerido; de allí que la responsabilidad del cliente sobre las transacciones que realiza a través de cajeros automáticos deben estar rodeadas en paralelo con seguridades físicas e informáticas que solo puede otorgar la institución financiera correspondiente;

QUE se pretende entonces trasladar toda la carga de la prueba al cliente, por el simple hecho de haber utilizado cajeros automáticos que no pertenecen al Banco Nacional de Fomento, cuando este organismo de control ha determinado en las diferentes instancias del proceso administrativo que se trata de un caso de clonación de tarjeta de débito al existir puntos de compromiso de la misma, entonces se debe considerar que la seguridad de los cajeros automáticos sean propios o de la red le corresponde exclusivamente a las entidades financieras y no al cliente;



Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3430

Página 6

QUE la entidad financiera tiene la obligación legal de que el servicio de cajeros automáticos, propios o de la red que haya contratado, garantice y cuente con las seguridades para fortalecer el servicio de cajeros automáticos, las cuales no solamente se encasillan en la correcta custodia y utilización de la tarjeta de débito por parte del cliente, sino también en el esperado y eficiente funcionamiento del sistema de prevención de fraudes adoptado por el Banco Nacional de Fomento;

QUE en mérito de lo anteriormente señalado, cabe mencionar lo dispuesto en el artículo 5 del capítulo IV "Procedimiento para la atención de los reclamos contra las Instituciones del Sistema Financiero", título XX "De la Superintendencia de Bancos y Seguros", libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, manifiesta:

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

QUE concomitante con lo anterior, si la Superintendencia de Bancos determina procedimientos incorrectos de parte de las instituciones financieras controladas, que ocasionaren perjuicio a un reclamante, debe actuar según lo ordenado para estos efectos. Por tanto, corresponde que este organismo de control disponga la devolución del valor reclamado, toda vez que el banco no ha probado en ninguna forma que su cliente haya sido negligente en el manejo de su tarjeta de débito, y tampoco se refiere de modo alguno a los niveles o estándares de calidad, validación y revisión de los cajeros automáticos propios y de la red dentro de las diferentes etapas del proceso hasta que la transacción sea calificada como exitosa; más aún, considerando que la entidad no cuenta con los controles de notificación implementados tanto al celular como al correo electrónico registrado por el cliente, con lo cual se minimizaría el riesgo para este tipo de fraudes;

QUE la Intendencia Nacional Jurídica, mediante memorando INJ-DNJ-SAL-2015-0010 de 7 de enero de 2015, recomendó a la Junta Bancaria rechazar la pretensión

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3430

Página 7

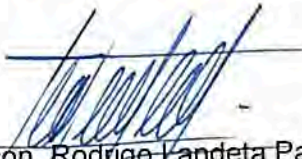
contenida en el recurso interpuesto por el Gerente General del Banco Nacional de Fomento; y,

EN ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

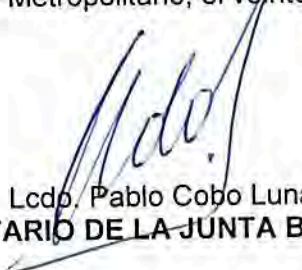
ARTÍCULO ÚNICO.- RECHAZAR la pretensión contenida en el recurso de revisión interpuesto por el economista Freddy Monge Muñoz, Gerente General del Banco Nacional de Fomento; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** el oficio No. DNAE-SAU-2014-04306 de 11 de julio de 2014, con el cual la Subdirección de Atención al Usuario, rechazó el recurso de reposición, y ratificó el acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-02447 de 21 de abril de 2014, en el que se dispuso al Banco Nacional de Fomento proceda a acreditar al reclamante señor Napoleón Matovelle Aguirre el valor de USD\$ 3.919,35 (Valor incluido comisiones por cada transacción realizada a través de cajeros BANRED.)

COMUNÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el veinte de mayo 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 veinte de mayo del dos mil quince.


Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA

Junta Bancaria del Ecuador