

RESOLUCIÓN No. JB-2015-3453

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

QUE el inciso segundo de la Disposición Transitoria Tercera del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que la Junta Bancaria continuará actuando hasta resolver todos los reclamos, recursos y demás trámites administrativos que estuvieren conociendo a la fecha de vigencia de ese Código, en el plazo de ciento ochenta días, prorrogables a criterio de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

QUE mediante escrito recibido en la Superintendencia de Bancos y Seguros el 11 de febrero del 2014, la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao presentó un reclamo en contra del Banco Nacional de Fomento por retiros inusuales de su cuenta de ahorros, realizados a través de cajeros automáticos;

QUE la abogada María Verónica Cevallos V., a esa fecha Subdirectora de Atención al Usuario, a través de oficio No. DNAE-SAU-2014-01572 de 13 de marzo del 2014, admitió a trámite el reclamo presentado por la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao, y mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-01573, de la misma fecha, solicitó al Banco Nacional de Fomento, las explicaciones respectivas;

QUE mediante oficio No. 04244 de 3 de abril del 2014, recibido en la Superintendencia de Bancos y Seguros el 4 de los mismos mes y año, el ingeniero Marco Ruales Valverde, Director de la Unidad de Atención al Cliente del Banco Nacional de Fomento, en atención al requerimiento del organismo de control manifestó que los retiros realizados en la cuenta de la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao fue mediante clonación de la tarjeta y a través de cajeros automáticos de otras instituciones financieras;

QUE mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-02626 de 28 de abril del 2014, la doctora Mirian Muñoz Solano, Subdirectora de Atención y Educación al Usuario, encargada, aceptó el reclamo presentado por la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao y dispuso al Banco Nacional de Fomento el reintegro de US\$ 2.160,90 a la cuenta de ahorros No. 4003258105 por los retiros no autorizados realizados a través de cajeros automáticos de la Red, a través de comunicación ingresada en la Superintendencia de Bancos y Seguros el 13 de mayo del 2014, el Banco Nacional de Fomento interpuso recurso de reposición, el cual fue rechazado a través de oficio No. DNAE-SAU-2014-04353 de 15 de julio del 2014, ya que del análisis pormenorizado realizado a los aspectos técnicos argumentados por la entidad se ha verificado la responsabilidad exclusiva de la entidad financiera en el cumplimiento de los mismos, ya que no se probó la negligencia, descuido o irresponsabilidad en el manejo de la tarjeta y clave de seguridad por parte de la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao;

QUE el 29 de julio del 2014, el economista Freddy Alfonso Monge Muñoz, Gerente General del Banco Nacional de Fomento, con el patrocinio profesional de los doctores: Fabián Zapata Ozano, Johana Herrera Zambrano y Fabián Gómez Vizuete, interpuso recurso de revisión para ante la Junta Bancaria al contenido del oficio No. DNAE-SAU-2014-04353 de 15 de julio del 2014, el cual fue aceptado a trámite con oficio No. JB-2014-2072 de 4 de agosto del 2014, y a través de oficio

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3453

Página 2

No. JB-2014-2075, de la misma fecha, se puso en conocimiento de la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao, el recurso de revisión interpuesto, y amplió en sesenta días adicionales el término para resolver el recurso interpuesto;

QUE en cuanto al señalamiento del recurrente de que el oficio recurrido vulnera el principio de seguridad jurídica previsto en la Constitución de la República del Ecuador cabe indicar que el oficio No. DNAE-SAU-2014-02626 de 28 de abril del 2014, al estar motivado, esto es, que explica en forma razonada y exhaustiva la vinculación entre la decisión adoptada por la Intendencia Regional de Guayaquil, los antecedentes de hecho y las normas de derecho, permite que se haga efectivo el principio de seguridad jurídica y se asegure el derecho a la defensa, tal como prevé el numeral 7, letra l) del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador;

QUE el oficio No. DNAE-SAU-2014-04353 de 15 de julio del 2014, contiene todas y cada una de las normas constitucionales que garantizan el debido proceso previsto en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, además, de la revisión del expediente se ha podido verificar que el Banco Nacional de Fomento expuso, ante los requerimientos del organismo de control, los descargos que consideró pertinentes ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, y ejerció su derecho a la defensa;

QUE el artículo 52 y el numeral 25, del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, disponen lo siguiente:

"Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor."

"Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

(...)

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

(...)"

QUE a su vez la letra b) del artículo 180 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, entre las funciones del Superintendente de Bancos dispone que debe velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;



Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3453

Página 3

QUE los numerales 2 y 4 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establecen que son derechos fundamentales del consumidor que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad, y a recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

QUE el numeral 9.6 del artículo 9 del párrafo II "Derecho a la información de productos y servicios financieros", del capítulo V "Código de derechos del usuario del sistema financiero", del título XIV "Código de Transparencia y de Derechos del Usuario", del 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", establece lo siguiente:

***"ARTÍCULO 9.-** Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados."*

(...)

***9.6** Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,*

(...)"

QUE la Superintendencia de Bancos y Seguros una entidad técnica de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, y de los servicios que prestan las entidades privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, es procedente que el organismo de control observe al Banco Nacional de Fomento a fin de que los servicios brindados al cliente sean de óptima calidad, los cuales además pueden ser elegidos con libertad; por tanto, es procedente la disposición de reintegro de valores por parte de la Superintendencia de Bancos;

QUE lo señalado anteriormente se corrobora con el hecho de que el interés del público tiene que ser protegido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de acuerdo al primer inciso del artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;

QUE la afirmación del recurrente en cuanto a que los retiros realizados a través de los cajeros automáticos se realizaron con las claves y con la tarjeta de débito No. 6031600086014881 de responsabilidad exclusiva de la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao, no es procedente, ya que de acuerdo a la letra a) del artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que se transcribe a

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3453

Página 4

continuación, el Banco Nacional de Fomento, es el depositario del dinero de sus clientes y además es responsable de los servicios de cobertura ofertados a través de los cajeros automáticos de la Red, cuyo riesgo operativo no puede ser trasladado a los clientes de las entidades bancarias del país, ya que es su obligación exigir que los mismos cuenten con las seguridades del caso;

"Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario;

(...);

QUE la Junta Bancaria emitió la normativa inherente a la presentación de reclamos contra las instituciones controladas, actualmente contenida en la sección I, capítulo IV, título XX, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, cuyo artículo 5 en su inciso segundo establece:

"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 la orden impartida."

QUE no existen evidencias que permitan afirmar que la titular de la cuenta de ahorros No. 4003258105, señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao, ha incumplido sus obligaciones preventivas en la utilización de las claves y tarjeta de débito No. 6031600086014881, pues el propio Banco Nacional de Fomento manifestó que los retiros se produjeron con una tarjeta clonada;

QUE la Intendencia Nacional Jurídica, mediante memorando INJ-DNJ-SAL-2015-0138 de 9 de febrero de 2015, recomendó a la Junta Bancaria rechazar la pretensión contenida en el recurso interpuesto por el Gerente General del Banco Nacional de Fomento; y,

EN ejercicio de sus atribuciones legales,



Junta Bancaria del Ecuador

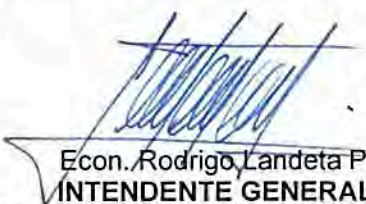
Resolución No. JB-2015-3453

Página 5

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO.- RECHAZAR la pretensión contenida en el recurso de revisión interpuesto por el economista Freddy Alfonso Monge Muñoz, Gerente General del Banco Nacional de Fomento; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** el oficio No. DNAE-SAU-2014-04353 de 15 de julio del 2014, mediante el cual la doctora Mirian Muñoz Solano, a esa fecha Subdirectora de Atención y Educación al Usuario, encargada, aceptó el reclamo presentado por la señora Gloria Esperanza Valdiviezo Pinchao y dispuso al Banco Nacional de Fomento el reintegro de US\$ 2.160,90.

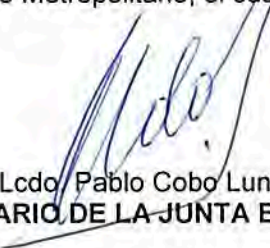
COMUNÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el cuatro de junio del dos mil quince.



Econ. Rodrigo Landeta Parra

INTENDENTE GENERAL (S)
PRESIDENTE DE LA SESIÓN DE LA JUNTA BANCARIA (E)

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el cuatro de junio del dos mil quince.



Lcdo. Pablo Cobo Luna

SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA

Junta Bancaria del Ecuador