

RESOLUCIÓN No. JB-2015-3332

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

**QUE** la señora Judith Amparo Andrade Calisto, mediante comunicación recibida en el organismo de control el 10 de febrero de 2014, presentó un reclamo en contra del Banco Pichincha C.A., manifestando: "(...) *El día jueves 6 de febrero de 2014, a eso de las 2 de la tarde, intente ingresar a mi cuenta de ahorros del Banco Pichincha y lo hice a través de la página (...). Tiempo después, más de media hora, me llegó un nuevo mensaje MSM a mi celular que decía que la transferencia se realizó con éxito. Como yo no había hecho ninguna transacción porque sí quiera (sic) ingresé a mi cuenta, vía internet, enseguida llamé al call center del Banco Pichincha para saber que estaba pasando con mi cuenta diciéndole a la persona que me contestó que había recibido en mi celular un mensaje que me confirmaba que se había realizado una transferencia; la persona de call center del banco que me atendió me dijo que se había realizado una transferencia por 4.956,23 dólares a una cuenta del PRODUBANCO; yo le dije que no había hecho ninguna transferencia entonces me pidió que me acerque a una sucursal del banco más cercano para la entrega del respectivo reclamo (...)*"; y, solicitando a esta Superintendencia que se "(...) **ordene la restitución inmediata del total de mi dinero debitado US \$ 4.956,23 y lo acrediten en mi cuenta de ahorros con los respectivos interés (sic) que se generarían hasta el día que me hagan dicha acreditación.(...)**" (sic);

**QUE** aceptado a trámite el reclamo, la Subdirección de Atención al Usuario mediante oficios Nos. DNAE-SAU-2014-00970, DNAE-SAU-2014-01586 y DNAE-SAU-2014-02063 de 17 de febrero, 13 de marzo y 1 de abril de 2014, respectivamente, solicitó a la entidad financiera las explicaciones y descargos que pudieran asistirle frente al reclamo presentado;

**QUE** el Banco Pichincha C.A. mediante oficios Nos. BP-ACEC-2014-0217, AUD-C-R-028-2014 y BP-ACEC-2014-0342 de 17 y 18 de marzo, y 14 de abril de 2014, en su orden, remitió la información solicitada;

**QUE** a través de oficio No. DNAE-SAU-2014-02641, de 28 de abril de 2014, la Subdirectora de Atención al Usuario, E, emitió la resolución administrativa, la cual atendió favorablemente la reclamación presentada por la señora Judith Amparo Andrade Calisto, en el siguiente sentido:

"(...)

*Por lo expuesto, (...), en razón de que Banco Pichincha C.A., ha incurrido en los señalados procedimientos incorrectos, esta Superintendencia*

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3332  
Página No. 2

*dispone a la entidad financiera proceda con la devolución del valor reclamado por la señora Judith Amparo Calisto, que asciende a USD \$4.956,23, por la transferencia interbancaria efectuada de la cuenta de ahorros No. 5685646100 de Banco Pichincha C.A., sin que se haya observado para dicha transferencia las medidas de seguridad en canales electrónicos de la normativa legal y reglamentaria vigente." (sic);*

**QUE** con comunicación recibida en este organismo de control el 8 de mayo de 2014, el señor Fernando Pozo Crespo, Gerente General del Banco Pichincha C.A., interpuso recurso de reposición al acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-02641 de 28 de abril de 2014;

**QUE** a través del oficio No. DNAE-SAU-2014-04074 de 30 de junio de 2014, la Subdirectora de Atención al Usuario, E, rechazó el recurso de reposición interpuesto, y ratificó el acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-02641, de 28 de abril de 2014;

**QUE** mediante escrito ingresado en la Superintendencia de Bancos y Seguros el 10 de julio de 2014, el señor Antonio Acosta Espinosa, Presidente Adjunto del Banco Pichincha C.A., con el patrocinio profesional del doctor Pablo Cadena Merlo y la abogada María José Araujo Álvarez, interpuso recurso de revisión ante la Junta Bancaria al oficio No. DNAE-SAU-2014-04074, de 30 de junio de 2014, argumentando lo siguiente:

- Falta de motivación en la resolución de autoridad pública que conlleva su nulidad contraviniendo los artículos dispuestos al respecto en la Constitución de la República del Ecuador, y que los fundamentos de hecho y derecho expuestos por el banco en el recurso de reposición no han sido en su totalidad objeto de análisis o motivación específica por parte de esta Superintendencia.
- Tomando en cuenta que las claves personales y coordenadas de los clientes constituyen el único mecanismo para acceder a los servicios de transferencias por internet, el banco no tiene responsabilidad en la transacción objetada, pues dicha afectación solo puede ser imputada a la usuaria, ya que se produce por el uso incorrecto del canal electrónico y no por la falta de seguridad de los sistemas de la entidad.
- El banco ha venido alertando públicamente a las clientes por diversos medios las medidas y consejos de seguridad antes de iniciar cualquier tipo de transacción o consulta.
- Para el análisis del caso es importante se considere lo referido en el informe de Auditor Interno que obra del expediente, según el cual, de acuerdo al reporte del área de sistemas, la transferencia fue procesada con la información y coordenadas de la tarjeta E-key correspondiente a la reclamante.
- En su momento entregó a este organismo de control la dirección IP desde donde se efectuó la transacción controvertida, y que sí ha existido un acto

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3332  
Página No. 3

delictivo, al cliente como afectado le corresponde impulsar la respectiva denuncia.

El banco no ha incurrido en procedimientos incorrectos de transferencias electrónicas, que hayan originado el reclamo de la usuaria, como tampoco que esta Superintendencia ha determinado la introducción de ningún correctivo, por lo que no cabe que ordene la restitución de valores;

**QUE** con oficio No. JB-2014-1867, de 17 de julio de 2014, el Secretario de la Junta Bancaria, aceptó a trámite el recurso de revisión interpuesto; y, con oficio No. JB-2014-1868 de igual fecha, notificó a la señora Judith Amparo Andrade Calisto respecto de la aceptación del referido recurso;

**QUE** la Superintendencia de Bancos y Seguros, como autoridad competente, conforme lo dispuesto en los artículos 1 y 180, letra b) de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, así como lo previsto en el artículo 5 del capítulo IV relativo al "*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, 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; bajo este contexto, en base de las disposiciones legales y reglamentarias referidas, se colige que este organismo de control tiene la facultad legal y normativa para conocer las reclamaciones de los usuarios financieros, y en caso de determinar un procedimiento incorrecto por parte de las entidades disponer la restitución de valores a los mismos, por lo tanto los actos administrativos que emite para efecto de resolverlas, nacen de las atribuciones de control y supervisión, en cuya actividad, se ha de tener presente la protección de los intereses del público;

**QUE** respecto al argumento del recurrente en torno a la supuesta falta de motivación que conlleva nulidad de la resolución impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución de la República, y que los fundamentos del recurso de reposición no han sido en su totalidad objeto de análisis y motivación por parte de esta Superintendencia, se precisa que en este caso, la Subdirección de Atención al Usuario de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario, consideró y aplicó las disposiciones de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria y el Contrato de Prestación de Servicio de Transferencias de Fondos en Líneas y Tiempo Real Sistema "Pago Directo" emitido por el Banco Pichincha C.A.; las disposiciones legales que la entidad incumplió fueron detalladas en los oficios Nos. DNAE-SAU-2014-02641 y DNAE-SAU-2014-04074 con los cuales dicha Unidad, previo al respectivo análisis y motivación de cada uno de los fundamentos indicados por el banco, resolvió tanto el reclamo inicial como el recurso de reposición interpuesto;

**QUE** en cuanto a que el banco no tiene responsabilidad en la transacción objetada, ya que dicha afectación se produce por el uso incorrecto del canal electrónico y no por la falta de seguridad de los sistemas de la entidad, y solo puede ser imputable a la usuaria, tomado en cuenta que las claves personales y coordenadas constituyen el único mecanismo para acceder a los servicios de transferencias vía internet; el primer inciso del artículo 1, capítulo III "Código de Derechos del usuario del Sistema Financiero", libro I de la Codificación ibidem, establece que los usuarios, como la entidad financiera controlada, tienen derechos y obligaciones que cumplir basados en un contrato, el primero a mantener la debida custodia de su clave personal y coordenadas de la tarjeta que le ha entregado el banco, el segundo a cumplir las órdenes sobre los fondos a éste confiados, en armonía a las normas legales y reglamentarias pertinentes, con la implementación de controles internos adecuados, que precautelen los intereses de sus clientes; en este sentido, el Banco Pichincha C.A., al ofertar a sus clientes el servicio de transferencias vía banca virtual, y a fin de garantizar el resguardo de los valores depositados, está obligado a implementar procedimientos y políticas de seguridad, que eviten el riesgo de posibles desvíos o apropiación indebida de los recursos económicos depositados;

**QUE** la Subdirección de Atención al Usuario, en el informe técnico contenido en el memorando No. DNAE-SAU-2014-001034 de 16 de septiembre de 2014, en referencia a tal argumento precisa: "...este Despacho no cuestionó en el acto administrativo impugnado la utilización de (sic) servicio sino la falta de aplicación de los procedimientos establecidos en la página web del banco, el cual de haberse aplicado hubiera evitado que se efectúe la transferencia de la titular de la cuenta que según la reclamante mantenía un monto autorizado por el banco para transferencias de US\$999 y no de US\$4.956,23." (sic);

**QUE** en referencia, a que el banco viene alertando públicamente a las clientes por diversos medios, las medidas y consejos de seguridad antes de iniciar cualquier tipo de transacción o consulta, la señora Catalina Salazar Mejía Firma Autorizada del Banco Pichincha C.A. con oficio BP-ACEC-2014-0217, indicó que para que la transferencia por internet se efectuó exitosamente, se debe cumplir lo siguiente: "*es necesario ingresar el usuario biométrico y clave biométrica generados por el cliente, además, de ser el caso, el respectivo código de seguridad, información que es de exclusivo conocimiento del cliente (...)* el Banco implementó la tarjeta de carácter personal e intransferible denominada "E-key", en la cual registra la coordenada solicitada por el sistema para aceptar la transacción, siendo igualmente de responsabilidad exclusiva del cliente (...)" ; se observa dentro de dicho procedimiento falta de cumplimiento por parte de la entidad a lo dispuesto en varias de las disposiciones contenidas en el artículo 4, sección II, capítulo V.- De la Gestión del Riesgo Operativo, título X.- De la Gestión y Administración de Riesgos, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, que disponen:

**"(...) 4.3.5 Medidas de seguridad en canales electrónicos.-** Con el objeto de garantizar que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos cuenten con los controles, medidas y elementos de seguridad para evitar el cometimiento de eventos fraudulentos y garantizar la seguridad y calidad de la información de los usuarios así como los bienes

*[Firma]*

de los clientes a cargo de las instituciones controladas, éstas deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:...

(...)

**4.3.5.8.** Establecer procedimientos para monitorear, controlar y emitir alarmas en línea que informen oportunamente sobre el estado de los canales electrónicos, con el fin de identificar eventos inusuales, fraudulentos o corregir fallas...

**4.3.5.9.**

(...)

Entre las principales condiciones de personalización por cada tipo de canal electrónico, deberá constar: el registro de las cuentas a las cuales desea realizar transferencias monetarias, números de suministros de servicios básicos, números de telefonía fija y móvil, montos máximos por transacción diaria, semanal y mensual, entre otros.

(...)

**4.3.5.11.** Las instituciones del sistema financiero deben registrar las direcciones IP, y números de telefonía móvil desde las que se realizan las transacciones... (Subrayado agregado).

Concluyéndose que la entidad financiera no ha implementado las medidas necesarias para brindar el nivel de seguridad para las transferencias electrónicas, dispuestas por este organismo de control, la cual fue sancionada mediante oficio No. INSFPR-D1-DNR-2014-0309 de 20 de febrero de 2014;

**QUE** el numeral 4.3.5.13 del artículo 4, de los mismos capítulo, título y libro de la Codificación mencionada, establece:

*"(...) **4.3.5.13.** Las instituciones deberán establecer procedimientos de control y mecanismos que permitan registrar el perfil de cada cliente sobre sus comportamientos transacciones que impliquen movimiento de dinero en el uso de canales electrónicos y tarjetas y definir procedimientos para monitorear en línea y permitir o rechazar de manera oportuna la ejecución de transacciones que impliquen movimiento de dinero que no correspondan a sus hábitos lo cual deberá ser inmediatamente notificado al cliente mediante mensajería móvil, correo electrónico, u otro mecanismo..." (Subrayado agregado).*

**QUE** al respecto, en cuanto a que se debe analizar el informe del Auditor Interno, contenido en el oficio No. AUD-C-R-028-2014 de 18 de marzo de 2014, que señala que de acuerdo al reporte del área de sistemas, la transferencia fue procesada con la información y coordenadas de la tarjeta E-Key de la reclamante; de la revisión a la información y documentación remitida por el Banco Pichincha C.A. con oficio BP-ACEC-2014-027 de 17 de marzo de 2014, la Subdirección de Atención al Usuario evidenció que según el comportamiento

histórico entre el 6 de noviembre de 2013 al 17 de febrero de 2014 la usuaria financiera efectúa transferencias no superiores a USD \$948,00 de la dirección IP 190.154.115.23, en contraposición con la transacción reclamada efectuada el 6 de febrero de 2014, por un monto de USD \$4.956,23 desde una dirección IP localizada en Lima Perú No. 190.81.102.239;

**QUE** la transacción materia del reclamo se efectuó desde una dirección IP no habitual de la reclamante para hacer transferencias, lo cual no se enmarca dentro de los patrones típicos de la cliente que debieron ser levantados por el banco, sin que el mismo haya arrojado ninguna señal de alerta. Dicha transferencia realizada desde una dirección IP distinta, debió emitir las correspondientes alertas de seguridad, por lo que en el presente caso se evidencia debilidad en la aplicación de procedimientos de la entidad controlada conforme lo previsto en el transcrito numeral 4.3.5.13, lo que ocasionó un perjuicio económico a la reclamante;

**QUE** en esa línea, en lo referente a que en su momento el banco entregó a este organismo de control la dirección IP desde donde se efectuó la transacción controvertida, y que si ha existido un acto delictivo al cliente como afectado le corresponde impulsar la denuncia correspondiente, cabe manifestar que es obligación del banco establecer procedimientos de control y mecanismos que permitan registrar el perfil de cada cliente sobre sus costumbres transaccionales en el uso de canales electrónicos, conforme lo demanda el numeral 4.3.5.13 de la normativa antes citada, que en el presente caso, de haberse cumplido, no se hubiese realizado la transferencia controvertida desde un IP que no ha sido registrado dentro de su transaccionalidad, esto es desde Lima Perú;

**QUE** el argumento de que se revoque el acto administrativo impugnado, por no haber incurrido en procedimientos incorrectos y que esta Superintendencia no ha determinado la introducción de ningún correctivo, por lo que no cabe que ordene la restitución de valores, no tiene fundamento, toda vez que la Subdirección de Atención al Usuario, al revisar el Manual de Transferencias Interbancarias vigente a la fecha de la transacción reclamada, remitido por la entidad con oficio No. BP-ACEC-2014-0342 de 14 de abril de 2014, en atención al requerimiento formulado con oficio No. DNAE-SAU-2014-02063 de 1 de abril de 2014, que en su parte pertinente informa: *"correspondiente a manual de transferencia Interbancarias, consta en el portal de banca electrónica (...) Con el fin de proporcionar la información constante en la página del Banco a la fecha en la que se efectuó (sic) la transferencia motivo del reclamo adjuntamos el texto que se encontraba vigente al 6/01/2014"*; verificó que en la parte correspondiente a Transferencias Interbancarias Directas mantiene como monto máximo permitido de USD \$ 2.000,00, y al revisar el anexo referido que forma parte del contrato de prestación de servicios de transferencias de fondos en línea y tiempo real con el sistema "Pago Directo" de 26 de mayo de 2010, verificó que el *"El monto permitido para transferir o realizar pagos es un mínimo de 5 USD y máximo 5000 USD diarios"*, determinando en consecuencia, que en los documentos señalados *"...existe inconsistencia ya que las pantallas incluidas en los manuales corresponden a la misma fecha 11 de marzo de 2014 a las 15:20, pero las dos mantiene (sic) un valor distinto de montos máximos de transferencias, esta inconsistencia no le permite a este organismo de control tener certeza razonable de la información remitida por su representada."* (sic). Aspecto que fue indicado

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3332  
Página No. 7

dentro del análisis tanto del oficio No. DNAE-SAU-2014-02461 como del oficio No. DNAE-SAU-2014-4074;

**QUE** además, de la revisión del reporte de alertas remitido por la entidad, se observa que se envió la notificación al número de celular 5939856545531 registrado por la usuaria financiera en las bases de datos del Banco Pichincha C.A., la cual se efectuó el 6 de febrero de 2014 a la 1:51 PM indicando que la transacción fue "exitosa", es decir cuando la transferencia reclamada ya fue efectuada, más no, se evidencia envíos de alertas de cambio de montos, ingresos de dirección IP distinta a las mantenidas en su perfil transaccional según lo dispone la normativa antes citada, hechos éstos, que devienen en procedimientos incorrectos en los que ha incurrido el banco.

**QUE** es importante recalcar la obligación que tiene el Banco Pichincha C.A. de implementar las acciones y procedimientos de seguridad informática a través de la banca virtual -canal electrónico que ofrece a sus clientes servicios en línea para la realización de sus transacciones-, tendientes a advertir en forma oportuna el riesgo de alteración y accesos no autorizados a las cuentas de los mismos, previniendo de esta manera fraudes electrónicos, así como otra clase de delitos, que por falta de aplicación de la norma emitida para el efecto, vulneren el patrimonio de sus clientes, por lo que no puede ser trasladada la responsabilidad de la transferencia reclamada a la señora Judith Amparo Andrade Calisto;

**QUE** por todo lo expuesto, en razón de que el reclamo presentado por la señora Judith Amparo Andrade Calisto, se originó por un procedimiento incorrecto de la institución controlada, ya que del registro transaccional se aprecia, que no detectó el comportamiento inusual de la usuaria, lo que permitió que se realice la transferencia reclamada, sin que haya emitido la alerta de seguridad a la que estaba obligado conforme lo dispuesto en la normativa antes señalada, en este caso se cumplió con el requisito establecido en el artículo 5, 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, por lo que si fue procedente que este organismo de control haya dispuesto la devolución del valor reclamado por la cliente;

**QUE** la Intendencia Nacional Jurídica, mediante memorando INJ-DNJ-SAL-2014-1024 de 17 de diciembre de 2014, recomendó a la Junta Bancaria rechazar la pretensión contenida en el recurso de revisión interpuesto; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO.- RECHAZAR** la pretensión contenida en el recurso de revisión interpuesto por el señor Antonio Acosta Espinosa, Presidente Adjunto del Banco Pichincha C.A.; y, en consecuencia **CONFIRMAR** el acto administrativo contenido en el oficio No. DNAE-SAU-2014-04074 de 30 de junio de 2014, a

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3332  
Página No. 8

través del cual la Subdirección de Atención al Usuario, rechazó el recurso de reposición interpuesto por el banco, al oficio No. DNAE-SAU-2014-02641 de 28 de abril de 2014, con el que se resolvió que la referida entidad bancaria "...proceda con la devolución del valor reclamado por la señora Judith Amparo Andrade Calisto, que asciende a USD \$4.956,23, (...), sin que haya observado para dicha transferencia las medidas de seguridad en canales electrónicos de la normativa legal y reglamentaria vigente." (sic).

**COMUNÍQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el uno de abril de dos mil quince.



**Econ. Rodrigo Landeta Parra**  
**INTENDENTE GENERAL, S**  
**PRESIDENTE DE LA JUNTA BANCARIA, E**

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el uno de abril de dos mil quince.



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