



Circular Nro. SB-INCSFPR-2018-0045-C

Quito D.M., 08 de noviembre de 2018

Asunto: Cobranza extrajudicial

Sector Financiero Público y Privado

Conforme lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, esta Superintendencia tiene la función de ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de dicho cuerpo legal y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado.

El artículo 154 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en su parte pertinente dispone que es derecho de los usuarios que los cargos que se le impongan por servicios financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados por los mismos.

El artículo 7 y la Disposición General Primera, Capítulo XXV.- Servicios Financieros Sector Financiero Público y Privado, título II, libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, en ese orden, disponen:

“(…)

Art. 7.- Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará vular alguno.

El cargo se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el contrato de adhesión que el cliente suscriba con la entidad financiera.

Se considera práctica no autorizada el cargo a los deudores de la gestión de cobranza extrajudicial en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o pagos vencidos. (...).

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- *Las entidades financieras no podrán cobrar dos veces por un mismo servicio, ni por servicios ya pagados, no podrán cobrar cargos por servicios no aceptados de manera previa y expresa por el usuario; y, tampoco podrán añadir valores adicionales a los cargos por servicios financieros a excepción de los casos permitidos por la Ley.” (Énfasis agregado).*

Por su parte, el artículo 47 de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su parte pertinente determina, que las tarifas que cobren las instituciones financieras inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido, deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito; mismas que no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos plazos, entre otros.

Los artículos 2, 3 y 4, párrafo 1.- De los cargos por servicios financieros, sección II, capítulo I, título XIII, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, establecen:

Circular Nro. SB-INCSFPR-2018-0045-C

Quito D.M., 08 de noviembre de 2018

“ARTÍCULO 2.- Las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros, que cuenten con la autorización correspondiente, que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario.

Las entidades financieras deberán mantener un registro de la aceptación del cliente y/o usuario del servicio financiero y del cargo respectivo.

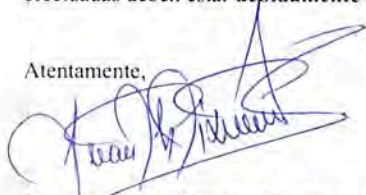
ARTÍCULO 3.- La Superintendencia de Bancos ordenará la suspensión del cobro indebido de un cargo que haya realizado una entidad financiera, en los siguientes casos:

- a. Cuando determine que no corresponde a un servicio efectivamente prestado;
- b. Cuando la información sobre el cargo y condiciones de cobro no haya sido previamente divulgado y pactado con el cliente y/o usuario;
- c. Cuando determine que el cobro corresponde a un servicio financiero básico; y,
- d. Cuando establezca que el servicio financiero... no ha sido autorizado previamente, en los casos que corresponda.

ARTÍCULO 4.- Sin perjuicio de la suspensión del cobro indebido, así como de la aplicación de las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Superintendencia de Bancos ordenará a la entidad que dentro de un plazo perentorio proceda a la devolución de los valores indebidamente cobrados.” (Énfasis agregado).

La Superintendencia de Bancos recuerda a su representado, bajo prevenciones de ley, el cumplimiento irrestricto de lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias antes transcritas, acerca de que la realización de cargos por servicios financieros deben contar en todo momento con la **aceptación previa y expresa** de los clientes o usuarios financieros y de que, en el caso de los servicios de cobranza extrajudicial, las gestiones de cobro efectuadas deben estar **debidamente documentadas**.

Atentamente,



Ing. Juan Carlos Cisneros Cevallos
INTENDENTE NACIONAL DE CONTROL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

gj