SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

RESOLUCIÓN No. SB-2020-0551

RUTH ARREGUI SOLANO
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 213 dispone que las Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales, y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que esta Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el artículo 200 ibídem, señala que las entidades del sistema financiero nacional podrán establecer oficinas para la atención al consumidor financiero observando el criterio de territorialidad, conforme las regulaciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y que, estas oficinas, antes del inicio de operaciones, deberán obtener del organismo de control el respectivo permiso de funcionamiento, de acuerdo con el trámite que este establezca; indica además, que las entidades exhibirán en un lugar público y visible, tanto en su matriz como en cada una de sus oficinas, el permiso de funcionamiento otorgado por las superintendencias;

Que en el título III "De la organización", del libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado"; de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, consta el capítulo I "Norma de control para la apertura y cierre de oficinas y canales de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos";

Que es necesario contar con una norma que establezca las medidas mínimas de seguridad física y bioseguridad que deben cumplir las oficinas y canales para obtener la calificación por parte de la Superintendencia de Bancos;

Que mediante memorando No. SB-INCSFPR-2020-0194-M de 29 de abril de 2020, la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado emite el requerimiento y criterio técnico correspondiente para la emisión de la presente propuesta de reforma;

Que mediante memorando No. SB-INJ-2020-0421-M de 29 de mayo de 2020, la Intendencia Nacional Jurídica emite el informe jurídico favorable y recomienda la suscripción de la presente resolución; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

En el libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, efectuar la siguiente reforma:

ARTÍCULO ÚNICO.- En título III "De la Organización", sustituir el capítulo I "Norma de control para la apertura y cierre de oficinas y canales de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos" por el siguiente:

"CAPÍTULO I.- NORMA DE CONTROL PARA LA APERTURA Y CIERRE DE CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

SECCIÓN I.- DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- Los términos utilizados en la presente norma, deberán entenderse como canales de atención, de acuerdo con las siguientes definiciones:

a) **AGENCIA.-** Oficina que depende de la matriz o de una sucursal; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, autorizados por el directorio de la entidad financiera; no está autorizada a llevar contabilidad;

b) **BANCA ELECTRÓNICA / VIRTUAL / ON LINE.-** Servicio ofrecido por las entidades financieras que permite a sus clientes y/o usuarios efectuar operaciones y transacciones con sus productos de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet, indistintamente del dispositivo tecnológico con el cual se acceda;

c) **CANALES ELECTRÓNICOS.-** Se refieren a todas las vías o formas a través de las cuales los clientes o usuarios financieros pueden efectuar transacciones con las entidades financieras, mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos utilizando o no tarjetas, teléfonos móviles y programas de cómputo, entre otros, operados por comercios o usuarios. Son canales electrónicos, principalmente: cajeros automáticos (ATM), kioscos, dispositivos de puntos de venta (POS y PINPAD), sistemas de audio-respuesta (IVR), banca electrónica, banca móvil y corresponsales no bancarios;

d) **CORRESPONSALES NO BANCARIOS.-** Son canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén

conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados por el organismo de control, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

Podrán actuar como corresponsales no bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar domiciliadas en el país;

e) **MATRIZ.-** Oficina principal, constituida como domicilio legal de la entidad financiera y que debe constar en el estatuto social, puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero. Incluye a la sucursal principal de las entidades financieras del exterior domiciliadas en el Ecuador;

f) **OFICINA DIGITAL.-** Establecimiento que depende de una oficina matriz, sucursal o agencia que permite a los usuarios efectuar directamente las operaciones financieras determinadas en el artículo 8 de esta norma, a través de los distintos canales electrónicos del banco;

g) **OFICINA ESPECIAL.-** Establecimiento que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, con una duración indefinida y puede realizar únicamente las operaciones determinadas en el artículo 8, de esta norma;

h) **OFICINA MÓVIL.-** Establecimiento que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, autorizada a movilizarse, utilizando para ello un vehículo con capacidad y seguridad para efectuar las operaciones y servicios determinados en el artículo 8 de la presente norma; así como, la aprobación y desembolso de créditos y apertura de cuentas, conforme lo autorizado por el directorio de la entidad financiera;

i) **OFICINA TEMPORAL.-** Establecimiento que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal y funciona en ferias nacionales o internacionales, exposiciones o cualquier tipo de evento, con el objeto exclusivo de entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la entidad financiera. El tiempo de duración de funcionamiento de estas oficinas será notificado a la Superintendencia de Bancos con quince (15) días de anticipación y su funcionamiento no podrá ser mayor a treinta (30) días;

j) **SUCURSAL.-** Oficina que depende de la matriz, que puede tener bajo su control a agencias u otro tipo de oficinas; lleva contabilidad propia y puede efectuar todas las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero y autorizados por el directorio. De ser el caso, puede centralizar la contabilidad de las oficinas bajo su control; y,

k) **VENTANILLA DE EXTENSIÓN DE SERVICIOS.-** Funciona dentro de las instalaciones de las personas jurídicas que son clientes de las entidades financieras y puede prestar los servicios previstos en el artículo 9 de esta norma, acordados en los correspondientes contratos. Los servicios brindados por esta ventanilla, serán únicamente para los empleados, estudiantes, proveedores y usuarios de la empresa pública o privada que la solicite, por lo que no podrá tener acceso directo al público en general.

SECCIÓN II.- CLASES DE CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTÍCULO 2.- Las entidades financieras sometidas al control de la Superintendencia de Bancos, podrán operar en el país a través de canales de atención al consumidor financiero definidos en esta norma.

ARTÍCULO 3.- La apertura, traslado, cierre y sustitución de canales de atención al consumidor financiero de las entidades de los sectores financieros público y privado debe corresponder al conocimiento integral que los directores y administradores tengan de los mercados potenciales, de la situación de competencia en las zonas correspondientes, de la capacidad operativa y de la incidencia que tales decisiones tienen sobre su estructura económica y financiera, conocimiento éste que debe fundamentarse en estudios técnicos de factibilidad.

Las decisiones que se adopten respecto a los canales de atención al consumidor financiero serán responsabilidad de los administradores de las entidades. Deberán ser consistentes con las políticas que sobre la materia establezca cada una de ellas y estar considerados dentro del plan estratégico y operativo de la entidad financiera, mismos que deben contener la gestión de los riesgos asociados y métricas para evaluar la inclusión financiera. Además, deben elaborar un plan de comunicación y educación financiera al cliente y/o usuario.

En los servicios de los canales de atención al consumidor financiero que brinde la entidad financiera, deberá observar la normativa de "conozca a su cliente" que consta en el título X "Del Control Interno" de la presente codificación.

Los estudios de factibilidad que la entidad elabore deberán estar disponibles en cualquier momento en las supervisiones in situ que esta Superintendencia ejecute.

ARTÍCULO 4.- Los canales de atención al consumidor financiero definidos en esta norma podrán ofrecer espacios de reunión y otros bienes y servicios prestados por terceros, para promocionar los productos y servicios de la entidad financiera.

Las entidades financieras podrán permitir la utilización de redes de comunicación de datos.

ARTÍCULO 5.- Las entidades financieras sometidas al control de la Superintendencia de Bancos de acuerdo con las operaciones que realicen, líneas de

negocio que mantengan y segmentos crediticios que atiendan, podrán utilizar, entre otros, los siguientes canales electrónicos: banca electrónica, cajeros automáticos, kioscos, punto de venta/servicio (POS-PINPAD), audio/respuesta, IVR; de los que, previo a su funcionamiento solicitarán su registro en la Superintendencia de Bancos, cumpliendo los parámetros y requisitos tecnológicos y operativos establecidos en la normativa vigente.

Cuando se trate de la incursión de la entidad financiera en un nuevo canal electrónico, deberá notificar con al menos (8) días de anticipación previo a su funcionamiento al organismo de control.

SECCIÓN III.- REQUISITOS Y AUTORIZACIÓN DE APERTURA DE CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTÍCULO 6.- Las solicitudes de apertura de canales de atención al consumidor financiero serán presentadas a la Superintendencia de Bancos, suscritas por el representante legal de la entidad financiera, adjuntando la copia certificada del acta de sesión del directorio en la que se haya resuelto su apertura.

En la solicitud se deberá indicar, utilizando el Clasificador Geográfico Estadístico DPA, la provincia, el cantón, la parroquia, la zona o sector; la dirección clara y precisa del lugar en donde funcionará el canal de atención al consumidor financiero, con las coordenadas de georreferenciación.

Para el caso de apertura de ventanillas de extensión de servicios, se deberá acompañar a la solicitud, el respectivo contrato suscrito con el cliente, en cuyas instalaciones funcionará la oficina.

En el evento que las entidades financieras ofrezcan espacios de reunión y otros bienes y servicios prestados por terceros, deberán remitir el respectivo contrato con quince (15) días de anticipación de su funcionamiento.

Las entidades financieras, para la apertura de oficinas temporales, notificaran a la Superintendencia de Bancos con quince (15) días de anticipación, señalando el nombre del evento en el que se va a inaugurar la oficina temporal, el lugar a efectuarse, fecha y horario en el que va a operar, así como la fecha de cierre de la misma.

Se exceptúa de la elaboración del estudio de factibilidad, en los casos de apertura de oficinas temporales y ventanillas de extensión de servicios.

Para la apertura o traslado de una sucursal, agencia, oficina especial, ventanilla de extensión de servicios y oficina digital en la respectiva notificación a la Superintendencia de Bancos, se establecerá con exactitud la nueva ubicación, incluyendo la información establecida en el presente artículo.

ARTÍCULO 7.- Para que la Superintendencia de Bancos autorice la apertura de los canales de atención como: sucursales, agencias, oficinas móviles, oficinas

especiales, oficinas digitales y ventanillas de extensión de servicios, la entidad solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Haber mantenido una suficiencia de patrimonio técnico de acuerdo con las normas aplicables, al menos, durante los últimos tres (3) meses consecutivos anteriores a la fecha de presentación de la solicitud;

b) No registrar, a la fecha de presentación de la solicitud, deficiencia de provisiones;

c) Deberá existir opinión sin salvedades, respecto del último ejercicio auditado, por parte de la firma auditora externa;

d) Cumplir los límites para operaciones activas y contingentes previstos en los artículos 210, 212 y 213 del Código Orgánico Monetario y Financiero, así como las disposiciones expedidas al respecto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

e) Indicar las medidas de seguridad físicas y electrónicas a ser utilizadas en el respectivo canal de atención al consumidor financiero, las que deberán ajustarse a lo previsto en el presente capítulo y demás normas vigentes sobre la materia. Sin perjuicio del permiso de funcionamiento que la Superintendencia de Bancos extienda a una entidad financiera para la apertura de nuevos canales de atención al consumidor financiero, la entidad en el plazo de tres (3) meses contados desde la fecha en la que fue otorgado el permiso, presentará una certificación extendida por el Ministerio de Gobierno, o el organismo que haga sus veces en la que se señale que el canal cuenta con instalaciones y medios necesarios para brindar los servicios en condiciones de seguridad para las personas, los bienes y otros. Dicho certificado deberá considerar las características y particularidades propias de los diferentes tipos de canales de atención al consumidor financiero.

   Los permisos de las entidades financieras deberán permanecer vigentes durante la operación del canal de atención;

f) No presentar eventos de riesgo alto y/o crítico identificados por la Superintendencia de Bancos, sobre los cuales las entidades financieras no hayan adoptado los correctivos pertinentes;

g) No hallarse en proceso de ejecución, un programa de supervisión correctiva e intensiva por parte de la Superintendencia de Bancos; y,

h) Estar integradas a la red de servicios del sistema de comunicación, teleproceso u otros, que permita prestar servicios automatizados conectados con su oficina matriz, sucursal o agencia según corresponda.

ARTÍCULO 8.- En la solicitud de apertura de una oficina especial, oficina móvil y oficina digital, el solicitante deberá detallar las operaciones específicas que efectuará, limitándose exclusivamente a las siguientes:

a) Recepción de solicitudes de crédito;

b) Recepción de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros;

c) Recepción de abonos y cancelaciones de pago de cartera de crédito;

d) Pago de cheques, retiros de ahorros y pago de depósitos a plazo;

e) Pago de nómina de empleados;

f) Transferencia de fondos para pagos de nómina de empleados;

g) Transferencia de fondos para pago de proveedores;

h) Envío y pago de giros nacionales e internacionales;

i) Pago de bonos gubernamentales;

j) Atención de pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono); impuestos, tasas y contribuciones especiales;

k) Entrega de información al público de los servicios y productos ofertados por la entidad financiera;

l) Recepción de solicitudes de apertura de cuenta;

m) Recepción de solicitudes de tarjeta de débito, en el caso que no se impriman en el momento de la apertura de la cuenta bancaria;

n) Recepción de solicitudes de tarjeta de crédito; y,

o) Recepción de confirmación de bloqueo de tarjeta de crédito.

La oficina móvil además podrá aprobar créditos de acuerdo con los niveles de aprobación definidos por la entidad financiera.

ARTÍCULO 9.- La ventanilla de extensión de servicios atenderá exclusivamente a los empleados, estudiantes, proveedores y usuarios de la empresa solicitante. En la solicitud de apertura de estas ventanillas, la entidad financiera deberá detallar las operaciones específicas que efectuará, las que podrán ser exclusivamente las señaladas en el artículo anterior, con excepción de las que constan en las letras h) e, i).

ARTÍCULO 10.- Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia de Bancos dispondrá mediante resolución la apertura de la sucursal, agencia, oficina especial, oficina móvil, ventanilla de extensión de servicios y oficina digital; y, su inscripción en el Registro Mercantil, cuando corresponda, la que deberá ser publicada en un periódico de circulación nacional, luego de lo cual emitirá el permiso de funcionamiento.

Si el canal de atención al consumidor financiero no iniciare sus operaciones en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la expedición de la resolución de autorización, ésta quedará sin efecto; salvo que la Superintendencia de Bancos haya autorizado una prórroga por igual período, por una sola vez. En el caso de que, luego del término de dicha prórroga la oficina no haya iniciado operaciones, la entidad financiera comunicará de forma inmediata el particular al organismo de control, quien dejará sin efecto la autorización otorgada.

ARTÍCULO 11.- Los canales de atención al consumidor financiero de las entidades de los sectores financiero público y privado constituidas o establecidas en el país, antes de iniciar operaciones deberán solicitar a la Superintendencia de Bancos el código de identificación. Adicionalmente, solicitarán el código para cámara de compensación, para el caso de sucursales.

ARTÍCULO 12.- Las entidades financieras podrán ofrecer canales electrónicos a sus clientes, previo registro en la Superintendencia de Bancos. A la solicitud de registro deberán adjuntar lo siguiente:

a) Información al cumplimiento de las disposiciones de riesgo operativo expedida por la Superintendencia de Bancos; y, la información técnica que se detalla a continuación:

   i. Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto
   ii. Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto
   iii. Análisis de productos y servicios a desarrollar (operaciones activas, pasivas, contingentes, servicios bancarios, otros)
   iv. Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica
   v. Infraestructura de tecnología de información
      - Infraestructura de hardware: equipos, características técnicas
      - Infraestructura de software: versiones, licencias
         - Software base: sistemas operativos, software de seguridad
         - Software de aplicación: aplicaciones, sistemas transaccionales.
      - Infraestructura de redes y comunicaciones, topologías, enlaces, seguridades, redes externas
   vi. Plan de contingencia
   vii. Medidas de seguridad

b) Estrategia que le permita informar a los clientes: las características del servicio prestado, los riesgos asociados en cada canal, las operaciones que pueden realizar a través de los canales, las medidas de seguridad que deben tomar para la ejecución del servicio; y, los medios a través de los cuales podrá comunicar a la entidad financiera cualquier falla o irregularidad en la prestación del servicio.

ARTÍCULO 13.- El permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Bancos a las entidades de los sectores financiero público y privado, se exhibirán en un lugar público y visible en cada uno de sus canales de atención al consumidor financiero. Adicionalmente en la oficina matriz se exhibirá la autorización para actividades financieras.

SECCIÓN IV.- CORRESPONSALES NO BANCARIOS

ARTÍCULO 14.- La solicitud de aprobación del canal de corresponsales no bancarios, deberá ser suscrita por el representante legal de la entidad financiera y se presentará a la Superintendencia de Bancos, adjuntando la copia certificada del acta de la sesión del directorio en la que se haya resuelto la utilización de este tipo de canal, la que deberá estar sustentada en el proyecto que se fundamentó la viabilidad de la adopción de este canal. Adjunto a la solicitud también se enviará el contrato tipo que la entidad financiera suscribirá con las personas naturales y jurídicas, el que deberá reunir los requisitos establecidos en los artículos 15, 16 y 17 de la presente norma. Cuando al contrato tipo se incorporen otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en los citados artículos, dichas cláusulas deberán ser previamente conocidas y autorizadas por la Superintendencia de Bancos. Cualquier modificación al contrato tipo deberá ser comunicada al organismo de control.

El proyecto referido en el párrafo anterior, deberá demostrar que la entidad cuenta con la capacidad técnica necesaria para operar a través de corresponsales no bancarios, teniendo en cuenta que su plataforma tecnológica debe estar conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las instalaciones de los corresponsales no bancarios; adicionalmente, la entidad deberá remitir el informe del comité de riesgos que contenga los fundamentos sobre la viabilidad de adoptar este canal; la parte correspondiente de su manual de procesos en el que consten tanto las políticas de control, seguridad y contingencia que se hubiere definido para este canal, como la forma de funcionamiento para el suministro de servicios financieros.

Una persona natural o jurídica puede ser corresponsal de una o varias entidades facultadas para prestar sus servicios a través de corresponsales. En estos casos, se deberán establecer los mecanismos que aseguren una adecuada diferenciación de los servicios prestados por cada entidad financiera; así como, la obligación del corresponsal no bancario de abstenerse de realizar actos de discriminación o preferencia entre las entidades, o que impliquen competencia desleal entre los mismos.

La Superintendencia de Bancos podrá negar las solicitudes de autorización para corresponsales no bancarios si la entidad financiera solicitante acusare deficiencias

de patrimonio técnico; incumplimientos de la norma de prevención y control de lavado de activos; incumplimientos a las disposiciones de la norma de riesgo de liquidez y de riesgo operativo que tengan impacto en la adopción de dicho canal, que hayan sido determinadas por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna.

Una vez obtenida la autorización respectiva, las entidades financieras notificarán a la Superintendencia de Bancos y al público en general, la apertura de cada corresponsal no bancario, por lo menos con quince (15) días de anticipación al inicio de operaciones.

ARTÍCULO 15.- Las entidades financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:

a) Recibir depósitos o efectuar retiros en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como realizar transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;

b) Apertura de cuenta básica;

c) Realizar consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;

d) Efectuar retiros con tarjeta de débito y/o tarjetas prepago;

e) Realizar recargas de tarjetas prepago;

f) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;

g) Recaudar el pago de servicios básicos;

h) Pago del bono de desarrollo humano o de los subsidios otorgados por el gobierno (costo no imputable al beneficiario);

i) Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;

j) Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,

k) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior;

Los servicios señalados en las letras a., c., d., h. y j. de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el directorio de la entidad financiera.

Los corresponsales no bancarios podrán entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente artículo, incluyendo aquella relativa a la apertura de cuentas corrientes, de ahorros y depósitos a plazo, así como la relacionada con solicitudes de crédito.

Así mismo, los corresponsales no bancarios podrán promover y publicitar los servicios previstos en este artículo.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales no bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados en línea con la plataforma tecnológica de la respectiva entidad financiera.

ARTÍCULO 16.- Las entidades financieras y los corresponsales no bancarios deberán suscribir contratos, con base en el modelo que será establecido por la Superintendencia de Bancos, el cual deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales:

a) La indicación expresa de la plena responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente o usuario financiero, por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;

b) Las obligaciones de ambas partes;

c) La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente a la entidad financiera, así como la forma en la que dicho corresponsal responderá ante la entidad financiera, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;

d) Las medidas que se adoptarán para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos.

   Las medidas mencionadas deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites para la prestación de los servicios financieros y realización de operaciones, montos máximos por transacción; número máximo de transacciones diarias por cliente o usuario financiero o tipo de transacción. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la entidad financiera el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o cuando se excedieran los límites establecidos; la contratación de seguros; la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;

e) La obligación del corresponsal no bancario de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico del banco, situado en las instalaciones del corresponsal. Este documento deberá contener por lo menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción realizada, así como el nombre del corresponsal no bancario y el de la entidad financiera;

f) El cargo que realizará la entidad financiera a favor del corresponsal no bancario, y la forma de pago;

g) Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;

h) La asignación del respectivo corresponsal no bancario a una oficina de la entidad financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal no bancario para comunicarse con dicha oficina;

i) La obligación del corresponsal no bancario de mantener el sigilo bancario a cargo del corresponsal no bancario respecto de la información de los clientes y usuarios de la entidad financiera;

j) La obligación de la entidad financiera de suministrar a los corresponsales no bancarios los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;

k) La obligación de la entidad financiera de suministrar al corresponsal no bancario la debida capacitación que asegure la prestación adecuada de los servicios acordados;

l) La obligación del corresponsal no bancario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y tecnológica adecuadas, como el recurso humano para la prestación eficiente y efectiva de los servicios financieros;

m) La descripción técnica de los terminales electrónicos que la entidad financiera situará en las instalaciones del corresponsal no bancario, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia;

n) La autorización para el corresponsal no bancario de emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios para transacciones relacionadas con su propio negocio; y,

o) La facultad de la Superintendencia de Bancos de realizar inspecciones in situ a los corresponsales no bancarios, en el ámbito de su competencia.

Las partes contratantes podrán incluir otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en el presente artículo, las que serán conocidas y analizadas por la Superintendencia de Bancos, cuando la entidad financiera remita el respectivo contrato para su verificación.

ARTÍCULO 17.- Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:

a) Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad financiera correspondiente;

b) Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad financiera;

c) Cobrar a los clientes o usuarios cualquier cargo en su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;

d) Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,

e) Prestar servicios financieros por cuenta propia.

ARTÍCULO 18.- La entidad financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:

a) La denominación "corresponsal no bancario", señalando el nombre de la entidad financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el canal;

b) Que la entidad financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios financieros por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;

c) Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;

d) Los límites establecidos para la prestación de los servicios financieros, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; y,

e) Los cargos que cobra la entidad financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario.

ARTÍCULO 19.- Las entidades financieras tendrán las siguientes obligaciones:

a) Incorporar, en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales no bancarios, su forma de funcionamiento, el tipo y periodicidad de la capacitación a los corresponsales, los mecanismos de prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal no bancario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para

asegurar la continuidad del servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los corresponsales no bancarios, en concordancia con lo establecido en la norma de gestión de riesgo operativo;

b) Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales no bancarios, el monto máximo por transacción, número máximo de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; así como sobre los cargos que cobran por tales servicios financieros;

c) Asegurar que los sistemas utilizados por los corresponsales no bancarios cumplan los principios de seguridad, tanto para el manejo y transmisión de la información, de tal manera que se garantice su integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; como para la definición de claves de acceso e identificación de los usuarios, cumplimiento de la norma de riesgo operativo, en lo que corresponda; y,

d) Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios. Este monitoreo incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los corresponsales no bancarios, así como una verificación del cumplimiento de los procedimientos de control interno y de prevención y control de lavado de activos establecidos, relacionados con la prestación de los servicios financieros por medio de estos corresponsales.

ARTÍCULO 20.- Transcurridos noventa (90) días término, contados desde la implementación el nuevo canal de corresponsales no bancarios, el auditor interno de la entidad financiera deberá presentar al organismo de control un informe sobre el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos definidos por la entidad controlada para su funcionamiento, en el que deberán constar las observaciones correspondientes, de ser el caso.

Si la Superintendencia de Bancos en sus revisiones determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos planteados por la entidad financiera o que éstos adolecen de deficiencias, dispondrá que sus observaciones se subsanen en un término no mayor a treinta (30) días, caso contrario la Superintendencia de Bancos procederá a retirar la autorización concedida, sin perjuicio de disponer las demás sanciones que correspondan.

SECCIÓN V.- REQUISITOS DE APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS EN EL EXTERIOR

ARTÍCULO 21.- Los bancos constituidos en el Ecuador, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, podrán operar en el exterior con sucursales y agencias.

Los bancos que vayan a abrir sucursales o agencias en el exterior deberán aumentar su capital, en numerario, en igual monto al capital asignado a esa oficina.

ARTÍCULO 22.- Para que la Superintendencia de Bancos autorice la apertura de sucursales y agencias en el exterior, la entidad solicitante deberá cumplir los requisitos señalados para el efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en la presente norma y aquellas que sobre patrimonio técnico dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

ARTÍCULO 23.- Cumplidos los requisitos, el Superintendente de Bancos otorgará, mediante resolución, una autorización provisional para que prosiga con el respectivo trámite ante la autoridad competente del país receptor. Obtenida la anuencia de éste, la entidad solicitante remitirá a la Superintendencia de Bancos para su conocimiento y análisis las normas vigentes del país receptor relacionadas con: requerimientos de capital, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, concentración de crédito, operaciones con firmas vinculadas y consolidación de estados financieros. Una vez cumplidos todos estos requisitos, el Superintendente podrá otorgar, mediante resolución, la autorización definitiva.

La Superintendencia de Bancos no otorgará autorización alguna para la apertura de oficinas en países que tengan entre sus disposiciones jurídicas, una que prohíba la entrega de información financiera a este organismo de control; y, podrá revocar la autorización, en cualquier momento, cuando el organismo supervisor del país de acogida impida la entrega de información a esta Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 24.- Los bancos constituidos en el Ecuador remitirán trimestralmente al organismo de control un informe sobre la situación financiera y sobre el cumplimiento de las normas de solvencia y prudencia financiera, de la sucursal o agencia que se encuentre en funcionamiento en el exterior. Para el efecto, se considerarán las normas que fueren más exigentes entre las del país de acogida y las del Ecuador.

ARTÍCULO 25.- El cierre de las oficinas que operan en el exterior, estará sujeto a lo que dispongan las leyes del país receptor y tal decisión será comunicada a la Superintendencia de Bancos, dentro del término máximo de quince (15) días siguientes al del cierre.

SECCIÓN VI.- TRASLADOS, CIERRE Y SUSTITUCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTÍCULO 26.- Los traslados de los canales de atención al consumidor financiero de las entidades financieras de los sectores público y privado, dentro de la zona delimitada por la entidad para la cobertura de las operaciones y los servicios financieros en la que los canales se encuentren establecidos, deberán ser resueltos por el directorio, notificado al público en general y a la Superintendencia de Bancos, por lo menos con treinta (30) días término de anticipación al traslado.

ARTÍCULO 27.- El cierre de canales de atención al consumidor financiero, por parte de las entidades financieras controladas, será resuelto por el directorio de la entidad

y deberá ser comunicado a esta Superintendencia con al menos noventa (90) días de anticipación a la fecha de cierre, adjuntando la siguiente documentación:

a) Acta del directorio en la que resuelve el cierre de oficinas;

b) Certificado del directorio en el que conste que el cierre del canal de atención al consumidor financiero se encuentre en el plan estratégico;

c) Plan de educación financiera, que incluya los medios y los contenidos por los cuales los clientes y usuarios de la entidad financiera, se les informará y capacitará sobre los canales alternativos que la entidad financiera utilizará para cubrir la demanda de los servicios que dejará de proveer el canal cerrado.

La entidad financiera devolverá el permiso de funcionamiento, luego de lo cual la Superintendencia de Bancos expedirá la resolución correspondiente.

ARTÍCULO 28.- Para la sustitución de canales de atención al consumidor financiero por parte de las entidades de los sectores financieros público y privado, deberán enviar a esta Superintendencia con al menos noventa (90) días de anticipación a la fecha de sustitución de canales de atención, la siguiente información:

a) Acta del directorio en la que resuelve la sustitución del canal de atención al consumidor financiero;

b) Informe técnico financiero que justifique la sustitución del canal de atención;

c) Plan de comunicación integral, que incluya los medios y los contenidos por los cuales los clientes y usuarios de la entidad financiera, se encuentren debidamente informados.

Para la sustitución de canales de atención la entidad financiera deberá asegurar la educación financiera al cliente y/o usuario de manera permanente.

SECCIÓN VII.- DE LA APERTURA Y CIERRE DE SUCURSALES EN UNA ZONA ESPECIAL DE DESARROLLO ECONOMICO

ARTÍCULO 29.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, las entidades del sistema financiero privado, nacional o extranjero, podrán abrir previa autorización de esta Superintendencia de Bancos, agencias en las zonas especiales de desarrollo económico, o en sus áreas de servicios, legalmente establecidas dentro del territorio de la República del Ecuador, para lo cual deberán cumplir los requisitos definidos en la presente norma.

ARTÍCULO 30.- Junto con la solicitud para establecer agencias en las zonas especiales de desarrollo económico, las entidades financieras, deberán presentar la

constancia de haber cumplido los requisitos previstos en los artículos 7 y 22 de esta norma.

Dicha solicitud, que será suscrita por el representante legal, deberá estar acompañada de una copia certificada del acta de la sesión del directorio en la que se haya resuelto su apertura, indicando la zona especial de desarrollo económico donde funcionará.

ARTÍCULO 31.- Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia de Bancos dispondrá, mediante resolución, la apertura de la oficina en la zona especial de desarrollo económico y la inscripción correspondiente en el Registro Mercantil; además de su publicación en un periódico de circulación nacional, luego de lo cual otorgará el certificado de autorización.

Si la oficina no iniciare sus operaciones en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la inscripción de la autorización en el respectivo Registro Mercantil, ésta quedará sin valor y efecto, salvo que la Superintendencia de Bancos haya autorizado una prórroga por igual periodo, por una sola vez. La Superintendencia de Bancos dispondrá la inscripción del cierre en el Registro Mercantil correspondiente.

ARTÍCULO 32.- La vigilancia que ejerzan las autoridades administrativas de las zonas especiales de desarrollo económico respecto de las operaciones y servicios financieros que ofrecen estas agencias, se desarrollará a través de la Superintendencia de Bancos, a fin de precautelar el sigilo bancario que ampara a las operaciones pasivas de las entidades financieras, y preservar el ámbito privativo de control que le corresponde ejercer a este organismo.

ARTÍCULO 33.- La casa matriz consolidará la información de las agencias que operen en las zonas especiales de desarrollo económico con sus estados financieros.

La información que requieran las autoridades administrativas de las zonas especiales de desarrollo económico a las agencias de entidades financieras autorizadas para operar en ellas, será solicitada a través de la Superintendencia de Bancos, la cual podrá entregarla siempre y cuando no afecte las disposiciones que sobre sigilo y reserva bancaria constan en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

ARTÍCULO 34.- Las sucursales de las entidades del sector financiero público y de los bancos privados que operen en las zonas especiales de desarrollo económico, solo podrán prestar sus servicios a los usuarios de estas zonas, reconocidos por sus autoridades administrativas. Las operaciones de las sucursales de las entidades del sector financiero público se regirán por las disposiciones de sus propios decretos constitutivos; y, para las oficinas de los bancos, por lo dispuesto en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en lo que no se oponga a lo previsto en el título IV "Zonas Especiales de Desarrollo Económico" del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

ARTÍCULO 35.- El cierre de las agencias de entidades financieras que funcionen en las zonas especiales de desarrollo económico, observará lo dispuesto en el artículo 27 de la presente norma.

ARTÍCULO 36.- La Superintendencia de Bancos dispondrá el cierre de la agencia de la entidad controlada que opere en una zona especial de desarrollo económico, en el evento de que las autoridades administrativas de la zona especial de desarrollo económico hayan impuesto a esa oficina, dentro del ámbito de su competencia legal, una sanción de suspensión de la autorización de concesión para operar en la zona especial de desarrollo económico, o, de cancelación definitiva de la autorización.

Para el efecto, las autoridades administrativas de la zona especial de desarrollo económico deberán comunicar su decisión a la Superintendencia de Bancos, dentro del término de dos (2) días posteriores a la adopción de la sanción.

SECCIÓN VIII.- DE LAS MEDIDAS MINIMAS DE SEGURIDAD FISICAS

ARTÍCULO 37.- Sin perjuicio de la instalación de aquellas medidas de seguridad y protección que por disposición legal y por propia iniciativa, se estimen convenientes y adecuadas, toda entidad financiera deberá adoptar en su oficina matriz y en cada una de sus sucursales, agencias, oficinas especiales y oficinas móviles, al menos las siguientes medidas mínimas de seguridad, según corresponda:

a) La instalación y funcionamiento de dispositivos, mecanismos y equipos, para la protección requerida en las oficinas, para los usuarios financieros, empleados y patrimonio, determinando parámetros de acuerdo a su ubicación;

b) Sistemas de seguridad acordes con los estándares internacionales vigentes;

c) Áreas seguras de iluminación adecuada y suficiente. En los lugares en donde se maneje efectivo, como bóvedas, cajas, cajeros automáticos, autobancos y consignatarios nocturnos, deberá reforzarse la iluminación y seguridad, debiendo asegurar la iluminación permanente de estos puntos ante un eventual corte de suministro eléctrico;

d) Controles de acceso a las oficinas, en caso de que presten servicio al público;

e) Las puertas de entrada a la entidad financiera deben estar equipadas con dos cerraduras con llaves codificadas o de seguridad, a fin de requerir la presencia de dos personas al momento de la apertura y cierre de sus operaciones;

f) Efectivos sistemas de seguridad y vigilancia en el interior de sus instalaciones, con guardias de empresas de seguridad privada o personal de seguridad de la propia entidad;

g) El área de cajas deberá ser de acceso restringido al público, al personal no autorizado de la entidad y deberá estar ubicada de tal forma que se minimicen

los riesgos de que terceras personas realicen sustracciones de dinero u otras actividades ilícitas;

h) Cumplir las medidas de seguridad industrial y bioseguridad establecidas por las autoridades competentes y de acuerdo a las mejores prácticas; y,

i) Garantizar el cumplimiento de la prohibición de que los funcionarios del área de cajas porten cualquier tipo de equipo de comunicación de uso personal. Se permitirá el uso de medios de comunicación bajo el control, supervisión y responsabilidad de la entidad.

ARTÍCULO 38.- Sin perjuicio de la instalación de aquellas medidas de seguridad y protección que por disposición legal y por propia iniciativa, se estimen convenientes y adecuadas, toda entidad financiera deberá adoptar en sus oficinas digitales, al menos las siguientes medidas mínimas de seguridad:

a) La instalación y funcionamiento de dispositivos, mecanismos y equipos, para la protección requerida en las oficinas, para los usuarios financieros, empleados y patrimonio, determinando parámetros de acuerdo a su ubicación;

b) Sistemas de seguridad acordes con los estándares internacionales vigentes;

c) Contar con áreas seguras de iluminación adecuada y suficiente en los lugares en donde se maneje efectivo, debiendo asegurar la continuidad del servicio ante un eventual corte de suministro eléctrico;

d) Controles de acceso en caso de que presten servicio al consumidor financiero;

e) Puertas de acceso equipadas con fuertes seguridades;

f) Efectivos sistemas de seguridad y vigilancia en el interior de sus instalaciones;

g) Garantizar el cumplimiento de la prohibición de que los funcionarios porten cualquier tipo de equipo de comunicación de uso personal. Se permitirá el uso de medios de comunicación bajo el control, supervisión y responsabilidad de la entidad;

h) Cumplir las medidas de seguridad industrial y bioseguridad establecidas por las autoridades competentes y de acuerdo a las mejores prácticas.

ARTÍCULO 39.- Las entidades financieras contarán con "Manuales y políticas de seguridad y protección", los que deben ser aprobados por el directorio y contener por lo menos los siguientes aspectos fundamentales para la seguridad de las entidades, en particular de sus empleados y usuarios financieros, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores:

a) Las normas, principios, políticas y procesos básicos conforme a los cuales las entidades bancarias deben formular sus medidas de seguridad y protección;

b) Las medidas mínimas de seguridad contenidas en la presente sección, precisando sus características; y, en su caso, dimensiones y calidad de los materiales;

c) Las demás medidas de seguridad que las entidades deseen adoptar como adicionales a las contenidas en la presente norma;

d) Los criterios para el diseño y construcción de sus oficinas, incluyendo la instalación, funcionamiento y control de dispositivos, mecanismos, centros de procesos de datos y de comunicación y equipo técnico de protección para la prestación de los servicios que le corresponda;

e) Los procesos, sistemas y controles operativos para la prevención y detección de irregularidades en la realización de sus operaciones y en el manejo de los recursos, efectivo y valores que tengan bajo su responsabilidad;

f) Las características que deberán reunir los sistemas de monitoreo y alarma, incluyendo los índices de calidad y disponibilidad, así como las demás características técnicas o tecnológicas necesarias para la efectiva emisión y transmisión de las señales e imágenes;

g) Los criterios para la selección, reclutamiento y capacitación del recurso humano; así como, para la contratación de servicios profesionales para brindar seguridad y protección a las oficinas;

h) Los lineamientos y planes de capacitación e información al personal que labora en sus entidades, específicamente respecto del entrenamiento en caso de siniestros o durante la comisión de un delito, estos deberán actualizarse por lo menos una (1) vez al año;

i) Los dispositivos, sistemas y procedimientos para controlar la entrada y salida de los empleados de la entidad;

j) Los sistemas y procedimientos para el monitoreo de la entrada y salida de clientes, proveedores y otros;

k) Procedimientos relacionados con el manejo, custodia y resguardo de información relativa a los clientes; y,

l) Los planes de seguridad, emergencia, contingencia y continuidad de negocios de la entidad financiera en caso de siniestros o actos delictivos, cuya efectividad

deberá revisarse y probarse mediante simulacros por lo menos una (1) vez al año dejando la constancia escrita de su ejecución y evaluación.

Los simulacros de los planes de seguridad y emergencia relacionados con siniestros o actos delictivos deberán ser probados en presencia de las autoridades competentes.

ARTÍCULO 40.- En lo relativo al personal de seguridad, las entidades financieras deberán:

a) Contar con empleados debidamente formados y capacitados que tengan la responsabilidad de las labores propias de un supervisor de seguridad bancaria, quien tendrá como tarea la dirección, gestión o coordinación de los planes y medidas de seguridad.

   Contar con personal o agentes de seguridad que custodiará las instalaciones de la entidad en su interior y exterior al momento de la apertura de las oficinas y de sus agencias móviles, durante el horario normal y diferido de atención al consumidor financiero y mientras se encuentren empleados laborando; adicionalmente, tendrán la responsabilidad de la revisión a los clientes, proveedores y otras personas que ingresen al establecimiento. Las entidades financieras podrán contratar directamente personal para ejecutar esta función, o indirectamente a través de una empresa de seguridad privada.

   En ambos casos deberán verificar que cumplan con los requisitos establecidos por la ley que regula la materia y por el Ministerio de Gobierno; y,

b) Verificar que al personal o agentes de seguridad le sean asignadas funciones específicas de seguridad y por ninguna razón se les asignen otras funciones.

ARTÍCULO 41.- En lo relativo a las bóvedas y cajas fuertes, se deberá considerar:

a) Las bóvedas, cajas fuertes y sus áreas conexas en que se deposite efectivo y valores son de acceso restringido, por lo que deben contar con elementos y sistemas que proporcionen una adecuada seguridad y protección, tanto a su contenido como durante los procedimientos de depósito o retiro de efectivo y/o valores objeto de transportación y resguardo;

b) Deben cumplir con estándares internacionales para la construcción de bóvedas, cajas fuertes y puertas de bóveda; y, cumplir con las características de alta seguridad según los lineamientos y estándares internacionales. Además deberán mantener pólizas de seguro adecuadas;

c) Las puertas de las bóvedas cuenten con relojes de tiempo y sistemas de ventilación; con sensores de humo, de movimiento, de vibración; y,

adicionalmente, con botones de pánico y sistemas de comunicación ubicados estratégicamente;

d) Las bóvedas tengan cámaras en la parte interior de la misma;

e) Las entidades financieras deben establecer procedimientos para el cierre y la apertura de las bóvedas y para situaciones de emergencia, tales como en el caso de asalto, siniestro o si una persona permanece en su interior luego de su cierre; y,

f) Las cajas fuertes y los compartimentos que mantienen el efectivo de la reserva deben contar con relojes de tiempo.

ARTÍCULO 42.- En lo relacionado a los sistemas de alarmas de robo e incendio, se deberá considerar:

a) Todas las instalaciones de las entidades financieras, deben contar con sistemas de alarma contra robo e incendio, enlazados por frecuencia de radio o cable con centrales de monitoreo y respuesta; además, éstas deben estar comunicadas con la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y empresas de seguridad privada, si es el caso;

b) Los sistemas de alarma para los riesgos de robo deben cumplir los estándares internacionales;

c) Los sistemas de alarma deben verificarse permanentemente, con la finalidad de garantizar el funcionamiento correcto de los equipos y la prestancia del personal encargado. Así mismo, deben confirmarse los sistemas de comunicación con la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y las empresas de seguridad privada; y, especialmente, con el personal de seguridad encargado de la protección y los funcionarios y directivos de la entidad financiera;

d) Cuando lo requiera la Superintendencia de Bancos y en las oficinas que determine, se deberá realizar un ejercicio de simulacro para probar el sistema de seguridad y los planes para las diferentes emergencias y contingencias: caso de asalto, robo, incendio amenaza de bombas, u otra eventualidad (previa coordinación con la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y Secretaría de Gestión de Riesgos). De estos ejercicios y demás evaluaciones se debe mantener registros, incluyendo los informes de eficiencia del sistema; y,

e) Todos los sistemas electrónicos, alarmas y demás elementos de seguridad de la entidad financiera deben estar operativos en todo momento, captar y grabar, tanto las señales de alarma como las escenas de hechos delictivos o siniestros. Estas grabaciones serán proporcionadas sin costo a las autoridades competentes que las requieran.

ARTÍCULO 43.- En lo referente a los sistemas de video vigilancia (cámaras) se deberá contemplar:

a) Las entidades financieras deben contar con un número adecuado de cámaras fijas y movibles de circuito cerrado de televisión con imágenes de alta resolución, equipadas con videograbadoras, disco duro o su equivalente en cámaras fotográficas para la toma de fotos instantáneas durante veinticuatro (24) horas. El sistema de video vigilancia debe mantener sincronizados todos los relojes de sus videograbadoras, ser evaluado permanentemente y mantener un registro actualizado de sus niveles de operación, a fin de garantizar su correcto funcionamiento, la nitidez y fidelidad de las imágenes;

b) Las cámaras de ubicación fija, como mínimo deben cubrir adecuadamente los lugares de acceso al público y personal de la entidad financiera y las cajas de atención al consumidor financiero; y,

c) Los sistemas de grabación y almacenamiento de imágenes deben garantizar el archivo de por lo menos tres (3) meses de grabación, a través de cintas, de discos de video digital (DVD) o cualquier otro sistema.

ARTÍCULO 44.- Los cajeros automáticos de las entidades de los sectores financiero público y privado deben cumplir las siguientes medidas físicas de seguridad:

a) **Ubicación y entorno.-** Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares cuya ubicación y entorno minimicen, en la mayor medida posible, el riesgo de que tanto el cajero automático como sus usuarios o el público en general, puedan ser objeto o víctimas de actos delictivos;

b) **Protección al teclado.-** Contar en todo momento con los dispositivos conocidos como -protectores de teclado-, que de una manera efectiva impidan la visibilidad al momento que el usuario digita su clave personal;

c) **Protección contra clonación de tarjetas.-** Contar con dispositivos electrónicos y/o elementos físicos que impidan y detecten de manera efectiva la colocación de falsas lectoras de tarjetas, con el fin de evitar la clonación de tarjetas de débito, crédito o prepago, además de los correspondientes mecanismos de monitoreo en línea de las alarmas que generen los dispositivos electrónicos en caso de suscitarse eventos inusuales;

d) **Iluminación.-** Los cajeros automáticos instalados en áreas externas a las oficinas de las entidades financieras, deberán estar ubicados en zonas suficientemente iluminadas que permitan la visualización de toda actividad a su alrededor;

e) **Programas de vigilancia en sitio.-** Contar con un programa regular de visitas al sitio donde se encuentra instalado el cajero automático, con la finalidad de garantizar que no existan objetos extraños, dispositivos u otros mecanismos sospechosos instalados en el cajero automático;

f) **Mecanismo de anclaje.-** Los cajeros automáticos deben asegurarse adecuadamente al piso u otro soporte a fin de que dificulte su remoción, salvo el caso de aquellos que estén empotrados a la pared;

g) **Procedimientos para el mantenimiento preventivo y correctivo en los cajeros automáticos.-** Disponer de procedimientos auditables debidamente acordados y coordinados entre la entidad y los proveedores internos o externos para la ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software, provisión de suministros y recarga de dinero en las gavetas. Las claves de acceso tipo "administrador" del sistema del cajero automático deben ser únicas y reemplazadas periódicamente;

h) **Accesos físicos al interior de los cajeros automáticos.-** Disponer de cerraduras de alta tecnología y seguridades que garanticen el acceso controlado a la caja fuerte que se encuentra en el interior del cajero automático por parte del personal interno o externo encargado de la provisión y cuadratura del efectivo que disponga de las respectivas llaves. Estas cerraduras deben operar con llaves únicas y no genéricas o maestras. El acceso a las cajas fuertes de los cajeros automáticos deberá lograrse únicamente con la intervención simultánea de dos o más personas encargadas de la custodia de las llaves y/o códigos de acceso diferentes entre sí;

i) Establecer los mecanismos y procedimientos adecuados para:

   i. Revisar periódicamente los anclajes, iluminación y entorno del cajero automático;
   ii. Abastecer de dinero permanentemente a los cajeros automáticos;
   iii. Atender las alarmas generadas por los dispositivos electrónicos de control instalados en los cajeros automáticos; y,
   iv. Contar con personal capacitado para la operación y mantenimiento diario del cajero.

j) **Cámaras de vigilancia.-** Para su operación, cada cajero automático debe contar al menos con dos cámaras de vigilancia en las siguientes ubicaciones;

   i. Una periférica con vista panorámica de arriba hacia abajo, que permita captar el entorno del equipo; y,
   ii. Una cámara frontal que permita captar al usuario.

Si en alguna localización existen cajeros contiguos, las entidades pueden disminuir el número total de cámaras periféricas, con el sustento técnico respectivo. De ninguna manera se pueden disminuir el número de las cámaras frontales.

Las cámaras de vigilancia deben operar de forma ininterrumpida las veinticuatro (24) horas del día.

El funcionamiento de las cámaras debe ser evaluado permanentemente y mantener un registro actualizado de sus niveles de operación, a fin de garantizar la nitidez y fidelidad de las grabaciones realizadas; y,

k) **Sistema de grabación de video.-** Para su operación, cada cajero automático debe tener un grabador de videos exclusivo, mismo que debe registrar la grabación sin degradar la definición capturada por sus cámaras.

Las entidades financieras deben mantener un archivo de grabaciones que cubra por lo menos noventa (90) días, mientras que de las transacciones que sean objeto de reclamo, se guardarán hasta que haya una resolución en firme del órgano competente.

El oficial de seguridad de las entidades financieras estará a cargo de emitir un informe respecto del cumplimiento de los niveles de seguridad determinados en el presente artículo, previo a la instalación de cada cajero automático. Los informes deben estar disponibles para el ente de control y para las auditoras externas en las auditorías que realicen.

ARTÍCULO 45.- Las entidades financieras podrán transportar por cuenta propia especies monetarias y valores vinculados con sus actividades, sin que puedan prestar este servicio a otras entidades; podrán también realizar tal transportación a través de compañías de servicios auxiliares del sistema financiero previamente autorizadas por el organismo de control.

ARTÍCULO 46.- En lo relacionado al transporte de especies monetarias y valores, las entidades financieras deberán:

a) Brindar apoyo a los usuarios financieros que solicitaren el servicio de seguridad para el retiro o depósito de dinero en efectivo, cuando se trate de altas sumas, esta actividad la realizarán en coordinación con la Policía Nacional;

b) Cuando se trate de altas sumas, la recepción y entrega de efectivo y valores debe efectuarse en áreas de acceso restringido al público y por personal autorizado por la entidad, que eviten su exposición a riesgos, debiendo incluirse estos procedimientos en los "Manuales de seguridad y protección";

c) El traslado de especies monetarias y valores, deberá ser realizado por el mismo banco, utilizando vehículos blindados que cumplan con las disposiciones establecidas sobre la materia por el Ministerio de Gobierno, o el organismo que

haga sus veces; o por compañías auxiliares del sistema financiero debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos. Las entidades financieras deberán mantener actualizadas las fichas con los nombres, firmas y fotografías del personal propio o de la empresa transportadora de fondos y valores que intervenga en el traslado de especies monetarias y valores;

d) Sin perjuicio de lo dispuesto en la presente norma, los vehículos blindados utilizados para tales transportaciones deberán cumplir las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Gobierno, o el organismo que haga sus veces; y,

e) Aquellos bancos que requieran transportar por sus propios medios especies monetarias y valores, deberán hacerlo en la forma determinada en las letras c. y d. del presente artículo; o en su defecto, en compartimentos de seguridad cuya combinación solo conozca el personal de la entidad encargado de recibir dichos fondos y valores, en compañía de un guardia de seguridad o personal de policía y dos (2) funcionarios de la entidad.

En todos los casos, las especies monetarias y valores deben ser entregados en forma directa en las bóvedas y cajas fuertes.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En caso de interrupción de cualquier servicio ofrecido en los canales de atención al consumidor financiero, que no correspondan a mantenimiento o procesos operativos internos de la entidad financiera que no han sido notificados previamente a este organismo de control y al usuario financiero, se aplicarán las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

SEGUNDA.- La entidad financiera de los sectores financieros público y privado será responsable de definir una estrategia de monitoreo permanente a los canales electrónicos de manera que se asegure la disponibilidad de los mismos.

TERCERA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- Las entidades de los sectores financieros público y privado efectuarán una revisión de las operaciones que realizan las oficinas que hayan sido autorizadas y, de ser el caso, previo al canje de sus permisos de funcionamiento, procederán a ajustar sus operaciones conforme las disposiciones vigentes.

DISPOSICIÓN FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial."

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 29 de mayo de 2020.

Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el 29 de mayo de 2020.

Dra. Silvia Jeaneth Castro Medina
SECRETARIA GENERAL