

CODIFICACION SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, LIBRO PRIMERO TOMO IV

Resolución de la Superintendencia de Bancos 810
Registro Oficial Edición Especial 123 de 31-oct.-2017
Ultima modificación: 25-sep.-2018
Estado: Reformado

CODIFICACION DE LAS "NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS" LIBRO I NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO; LIBRO II NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

TOMO IV

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPITULO III.- CODIGO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

SECCION I.- PRINCIPIOS GENERALES

PARAGRAFO I.- OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

Art. 1.- El presente código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario de las entidades de los sectores financieros público y privado, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse, en particular, a principios de sanas prácticas aplicadas por el gobierno corporativo de las entidades que conforman los sectores financieros público y privado. Su ámbito de aplicación involucra las relaciones entre los usuarios y las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sin perjuicio de otras disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección al usuario de los sectores financieros público y privado.

Para los propósitos de este código, los términos jurídicos, contenidos en su texto, deberán entenderse de conformidad al glosario que consta en el artículo final.

PARAGRAFO II.- LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 2.- Se consagra la libertad e igualdad de acceso de los usuarios financieros, nacionales o extranjeros, a los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, de conformidad con el Código Orgánico Monetario y Financiero, la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las políticas de cada entidad, que deben estar acorde al marco jurídico vigente.

Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos en su normativa interna no podrán contener disposiciones discriminatorias que limiten el derecho del acceso a los servicios financieros a los ciudadanos extranjeros por la sola condición de migrantes o refugiados.

PARAGRAFO III.- PROHIBICION DE LA COMPETENCIA DESLEAL

Art. 3.- La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas, a fin de garantizar una competencia leal, en el marco de la legislación nacional. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre entidades financieras, y las prácticas concertadas que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear la competencia leal.

PARAGRAFO IV.- IRRENUNCIABILIDAD

Art. 4.- Los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado contenidos en este código son irrenunciables al ser considerados los servicios financieros de orden público, interés social y de observancia en todo el país. Toda estipulación en contrario se considerará nula.

PARAGRAFO V.- TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

Art. 5.- Los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado sobre los productos y servicios financieros que oferten las entidades financieras, de conformidad con la ley y las sanas prácticas, serán tutelados, en primera instancia, por el defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado, y por la Superintendencia de Bancos, y para ello podrá actuar de oficio o a petición de parte de acuerdo a lo mandado expresamente por la Constitución y las leyes aplicables, sin perjuicio de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.

No obstante, toda autoridad pública en aplicación de sus competencias y de conformidad con la ley, protegerá los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.

PARAGRAFO VI.- PRINCIPIO DE LA BUENA FE

Art. 6.- Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

SECCION II.- DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

Art. 7.- De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y sin perjuicio de otros derechos que consten en otros instrumentos nacionales e internacionales, los usuarios de los sectores financieros público y privado tendrán los derechos que se señalan en los artículos siguientes.

PARAGRAFO I.- DERECHO A LA EDUCACION FINANCIERA

Art. 8.- Acceder a través de las entidades de los sectores financieros público y privado y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios de los sectores financieros público y privado, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

PARAGRAFO II.- DERECHO A LA INFORMACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 9.- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las entidades de los sectores financieros público y privado, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

a. La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada

considerando el grado de educación financiera;

- b. Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;
- c. Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cuál se adquirió la obligación, la identificación de la entidad a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación¹ de la cual él usuario es garante directo o indirecto;

- d. Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;
- e. Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;
- f. Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,
- g. Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

PARAGRAFO III.- DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 10.- Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

PARAGRAFO IV.- DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 11.- El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

- a. Celebrar contratos y aceptar servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos.

Tanto los usuarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los servicios ofrecidos. Las entidades de los sectores financieros público y privado conservarán dichos contratos por un período no menor de diez (10) años, conforme lo dispone el artículo 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero

En el caso de servicios financieros ofertados vía telefónica, éstos serán aceptados por los clientes a través del respectivo contrato o aceptación a través de medios o canales electrónicos;

- b. Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas;
- c. Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas; y,
- d. Disponer de su dinero entregado a las entidades financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

PARAGRAFO V.- DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE

CALIDAD

Art. 12.- El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

- a. Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;
- b. Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;
- c. Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;
- d. Obtener oportunamente de las entidades financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;
- e. Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,
- f. Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

PARAGRAFO VI.- DEL ACCESO A LA INFORMACION Y DOCUMENTACION

Art. 13.- El usuario tendrá derecho a:

- a. Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;
- b. Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto; y,
- c. Conocer si en las bases de datos de las entidades de los sectores financieros público y privado existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

PARAGRAFO VII.- DERECHO A PROTECCION

Art. 14.- El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- a. Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- b. Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros.

La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la entidad de los sectores financieros público y privado, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;

- c. Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las entidades financieras adoptarán

- específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;
- d. Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las entidades financieras respeten las normas relativas al sigilo y reserva;
 - e. Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;
 - f. Demandar protección cuando las entidades financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
 - g. Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;
 - h. Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,
 - i. Demandar la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.

SECCION III.- DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

PARAGRAFO I.- DERECHO A RECLAMO

Art. 15.- El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las entidades financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

Art. 16.- El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la entidad financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

Art. 17.- El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las entidades financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la entidades financieras ante la que han presentado sus reclamaciones.

Sin embargo, cuando el reclamo haya sido sometido a conocimiento y resolución de la justicia ordinaria por parte de los usuarios de los sectores financieros público y privado, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolo, en atención al principio de independencia de la Función Judicial, consagrado en el numeral 1 del artículo 168 de la Constitución de la República, que concuerda con el artículo 8 del Código Orgánico de la Función Judicial; no obstante, los reclamos que, paralelamente, se encuentren en conocimiento de la justicia ordinaria en materia penal, serán conocidos y resueltos por la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de su competencia.

PARAGRAFO II.- DE LA TRAMITACION DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Art. 18.- la Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.

Art. 19.- Los reclamos que se presentaren ante la Superintendencia de Bancos por parte de los usuarios de los sectores financieros público y privado, se tramitarán de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- De conformidad con el artículo 1 del presente código, los términos utilizados deberán entenderse de la siguiente manera:

- a. Actuación fraudulenta.- Acto que incumple el derecho cuyo sentido es la obtención de un resultado contrario al conjunto del orden jurídico alcanzado a través de la puntual inobservancia de lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- b. Actuación indebida.- Acto que adolece de falta de buena fe, que lo despoja de carácter legal;
- c. Actuación negligente.- Acto que adolece de la omisión del debido proceso legal por parte de la institución o autoridad;
- d. Asociaciones de usuarios.- Grupos organizados de usuarios del sistema financiero que reconocidos por la ley buscan proteger y defender sus derechos;
- e. Buena fe.- Es la conciencia de haberse adquirido el dominio de un producto o servicio financiero por medios legítimos, exentos de fraude y cualquier otro vicio;
- f. Caso fortuito.- Es aquel evento legal que, a pesar de que se pudo prever, no se podía evitar;
- g. Cláusulas prohibidas.- Son aquellas disposiciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos del usuario;
- h. Cláusulas abusivas.- Son aquellas que se incluyen en los contratos y es contrario al principio de buena fe y al justo equilibrio entre usuarios y entidades de los sectores financieros público y privado, y no ha sido negociada individualmente entre las dos partes;
- i. Coacción.- Cuando se obliga a un usuario financiero mediante procedimientos ilegítimos a adoptar determinado comportamiento contra su voluntad;
- j. Cobro no devengado.- Todos aquellos cobros que la entidad financiera hiciera sobre productos, servicios e intereses aún no entregados en su totalidad;
- k. Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.- Es un instrumento normativo que establece los principios y reglas que rigen el cumplimiento y protección de los derechos del usuario de los sectores financieros público y privado;
- l. Competencia leal.- Cuando la competencia entre entidades financieras consideran los principios de: buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas;
- m. Condición.- Calidad de estado en virtud de la cual los individuos tienen diferentes derechos y obligaciones; es decir, los diversos patrimonios jurídicos y varias capacidades de obrar;
- n. Confianza.- Seguridad o esperanza en firme que un usuario financiero tiene sobre otro usuario, entidad, autoridad o hecho;
- o. Contratación electrónica.- Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más mensajes de datos;
- p. Contrato bancario.- Es el documento convencional en el cual se acuerda la prestación de los servicios bancarios;
- q. Contrato de adhesión.- Es aquel contrato cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de los productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlo, haya discutido su contenido;
- r. Costo.- El importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagados, o bien el valor razonable de la contraprestación entregada para comprar un activo en el momento de su adquisición o construcción o, cuando sea aplicable, el importe atribuido a ese activo cuando se lo reconozca inicialmente de acuerdo con los requerimientos específicos de otras normas;
- s. Costo fiscal real.- Son todos los pagos que el usuario financiero tenga que realizar por disposición legal a favor del Estado;
- t. Datos personales.- Son aquellos datos o información de carácter personal o íntimo que son materia de protección;
- u. Defensor del cliente.- Es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos, y tiene como función receptor los reclamos y defender los derechos de los usuarios de los sectores financieros público y privado.
- v. Derechos del usuario de los sectores financieros público y privado.-
Son derechos a que los servicios y productos de los sectores financieros público y privado se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costes adecuados; así como todas las garantías establecidas en el presente código y en el Código Orgánico Monetario y Financiero;

- w. Derecho Irrenunciable.- Es todo derecho que no se puede dejar de poseer, derechos del usuario de los sectores financieros público y privado a los que se refiere el presente código, prohibidos de renunciar; y cuya renuncia, aunque se haya producido de manera expresa, se entenderá nula;
- x. Deudor principal.- Es la persona (natural o legal) que tiene el deber jurídico de realizar a favor de otro (acreedor) una determinada prestación, al estar directamente vinculada con el contrato suscrito;
- y. Deudor solidario.- Es aquel deudor que puede ser compelido indistintamente y por el total, a cancelar la prestación contraída;
- z. Educación financiera.- Comprende los distintos niveles instrumentados por las instituciones competentes que le permitan al usuario financiero comprender el alcance y los efectos de los productos y servicios financieros, tomar decisiones informadas y defender sus derechos;
- aa. Error.- Equivocación, yerro, desacierto, concepto equivocado, juicio equivocado e inexacto;
- bb. Fuerza mayor.- Es el evento legal que ni pudo ser previsto ni, de haberlo sido, podría haberse evitado;
- cc. Fuerza vinculante.- Es toda publicidad o información que se convierte en prueba y sustento de las condiciones ofrecidas para la suscripción de un contrato;
- dd. Garantía personal.- La garantía personal es una forma, de contrato por el que una persona física o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra persona;
- ee. Garantía solidaria.- Es la garantía que otorgan los miembros de un conjunto de personas previamente constituidas en un grupo de prestatarios, mediante la cuál todos y cada uno de ellos se comprometen a cumplir las obligaciones de cualquiera de los miembros en caso de no pago;
- ff. Garantía quirografaria.- Garantía de la sola firma del prestatario;
- gg. Garantía prendaria.- Garantía que se establece mediante determinados bienes muebles que quedan afectados al cumplimiento del acreditado;
- hh. Garantía hipotecaria.- Es un derecho real que recae únicamente sobre bienes inmuebles, es solemne, es extendido en escritura pública y nace con la inscripción del título en el registro respectivo;
- ii. Gastos.- Todo pago no recuperable y no pagadero realizado; puede ser con contraprestación o sin ella y para fines corrientes, de capital y de inversión;
- jj. Entidad de los sectores financieros público y privado.- Todas las entidades de los sectores financieros público y privado controladas por la Superintendencia de Bancos;
- kk. Ley.- Para los fines de este código de derechos son las distintas leyes aplicables donde se reconocen, regulan los derechos, garantías y acciones de los usuarios de los sectores financieros público y privado;
- ll. Libre consentimiento.- Solemnidad sustancial para la celebración de contratos o ejecución de actos. Se refiere a que las partes discuten y convienen libremente el origen y contenido de las obligaciones que van a derivar de un contrato;
- mm. Medidas de seguridad.- Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garanticen los productos, servicios e información;
- nn. Mejores prácticas.- Es el conjunto coherente de acciones que han rendido un buen o excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que en contextos similares rindan similares resultados. Se entiende también como mejores soluciones, mejores métodos, procedimientos más adecuados o prácticas recomendadas;
- oo. Obligado directo.- Usuario de productos y servicios financieros que tiene una relación contractual con la entidad financiera;
- pp. Obligado indirecto.- Usuario, quien se obliga por cuenta del obligado principal con una entidad de los sectores financieros público y privado cuando éste no pueda cumplir con su obligación;
- qq. Operación adecuada.- Operación que resulta apropiada, conveniente y que se ajustaba las sanas prácticas financieras;
- rr. Petición.- Todos los requerimientos que los usuarios de los sectores financieros público y privado realizan a las entidades competentes;
- ss. Productos financieros.- Son todos aquellos autorizados por la ley para que sean ofrecidos por las entidades financieras;
- tt. Protección.- Amparo y defensa de los derechos del usuario financiero;
- uu. Queja.- Expresión de insatisfacción presentada ante la Superintendencia de Bancos, con respecto a una disconformidad relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por una entidad

financiera;

vv. Reclamo.- Es una comunicación escrita recibida en la Superintendencia de Bancos mediante la cual un usuario de los sectores financieros público y privado solicita revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros;

ww. Recurso de apelación.- Es el recurso que puede ser interpuesto por el usuario y el cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado sobre los actos administrativos que produzcan efectos jurídicos expedidos por cualquier órgano de la Superintendencia de Bancos, en el plazo de diez (10) días contados desde la fecha de notificación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero;

xx. Riesgo operativo.- Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo cuyos factores incluyen: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos;

yy. Sanas prácticas.- Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un sano desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalece la generación de satisfacción en el usuario de: los sectores financieros público y privado;

zz. Seguro de garantía de depósitos.- Es un fondo creado que tiene por objeto proteger los depósitos a la vista o a plazo fijo, efectuados por personas naturales o jurídicas en las entidades financieras privadas, bajo la forma de cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas, de acuerdo con las normas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

aaa. Servicio de atención al usuario Mecanismo administrativo de solución de consultas, reclamos y quejas;

bbb. Servicios financieros o bancarios.- Son los ofrecidos por una entidad de financiera en el marco de lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero;

ccc. Sigilo y Reserva.- Confidencialidad en la entrega de información que las entidades de los sectores financieros público y privado y sus funcionarios y empleados deben mantener sobre los depósitos y demás captaciones que se reciban;

ddd. Sistemas de ahorro.- Conjunto de mecanismos de captación de recursos por parte de las entidades financieras;

eee. Tasa de interés efectiva.- Es la tasa de interés para operaciones activas de crédito, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad aplica al cliente;

fff. Transparencia.- Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las autoridades y entidades de los sectores financieros público y privado que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público;

ggg. Uso racional.- Capacidad del usuario financiero de ser consciente sobre las causas y efectos directos e indirectos sobre los usos que hace a los productos y servicios financieros;

hhh. Uso responsable.- Capacidad del usuario financiero para pensar, evaluar y actuar a través de la razón de acuerdo a los principios de buena fe y sanas prácticas financieras, en el uso de los productos y servicios financieros,

iii. Usuario del sistema financiero.- Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las entidades de los sectores financieros público y privado, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.

SEGUNDA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPITULO IV.- DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACION FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (expedido mediante

resolución No, SB-2015-665, de 17 de agosto de 2015)

SECCION I.- AMBITO Y DEFINICIONES

Art. 1.- DEL AMBITO.- Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos deberán desarrollar "Programas de Educación Financiera" (PEF) a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios; procurando que esta formación esté encaminada a que los clientes y/o usuarios tomen decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico, en su vida cotidiana.

Todos los contenidos desarrollados en los "Programas de Educación Financiera", por parte de las entidades controladas, deberán estar relacionados con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y en otros instrumentos nacionales e internacionales.

Art. 2.- GLOSARIO DE TERMINOS.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones;

- a. Conocimientos financieros.- Es el conjunto de habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.
- b. Cliente.- Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial; así como, los afiliados y pensionistas de los Institutos de Seguridad Social y partícipes de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.
- c. Educación financiera.- Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida.
- d. Facilitador.- Es la persona encargada de transmitir conocimientos, a través de una metodología estructurada, con el objetivo de fortalecer las actitudes en la toma de decisiones por parte del público objetivo.
- e. Grupos.- Es la segmentación del público en general y usuarios, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la educación financiera.
- f. Medios de difusión.- Son aquellos canales utilizados para realizar actividades de sensibilización e información de los contenidos del Programa de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información relacionada con los productos y servicios ofertados.
- g. Modalidad de Capacitación.- Es el medio a través de cual se realizarán actividades educativas definidas en los Programas de Educación Financiera.
- h. Modulo.- Corresponde a un conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para un determinado público objetivo con el propósito de apoyar en el proceso de desarrollo de sus capacidades especialmente en temas financieros, tales como el módulo para jóvenes, entre otros.
- i. Proceso de educación financiera.- Es un conjunto de fases y/o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo; comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, entre otros, con el propósito de generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigida.
- j. Programa de educación financiera (PEF).- Es un documento en el cual se establece la

implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control.

k. Público objetivo.- Es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, clasificado en grupos y subgrupos.

l. Subgrupos.- Se denomina subgrupos al conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos que cada entidad controlada ofrezca.

m. Sensibilización.- Crear conciencia sobre los contenidos del Programa de Educación Financiera, de manera clara y sencilla a través de conceptos básicos y consejos en cuanto al uso adecuado de productos, prestaciones y servicios, medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados.

n. Tamaño.- Es la clasificación de la entidad controlada de acuerdo a la metodología de percentiles considerando los datos del total de sus activos.

o. Zona Geográfica.- Se entiende por "Zona Geográfica" al Cantón en el cual las entidades controladas operan o tengan presencia a través de su casa matriz, oficinas o agencias.

SECCION II.- DE LOS PRINCIPIOS DE LA EDUCACION FINANCIERA Y OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACION FINANCIERA.

Art. 3.- DE LOS PRINCIPIOS.- Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad, tienen que:

- a. Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los clientes y/o usuarios de manera continua;
- b. Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno;
- c. Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza;
- d. Establecer el contenido para cada uno de los grupos y subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones, entre otros;
- e. Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado;
- f. Incluir Instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros;
- g. Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses del público objetivo;
- h. Diferenciarse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad;
- i. Promocionarse a nivel nacional entre los interesados, para lo cual deben coordinar sus actividades, debe procurar fomentar la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas;
- j. Tomarse en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerarse como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones controladas y la protección del público objetivo; y,
- k. Establecerse metodologías de evaluación del Proceso de Educación Financiera y verificación de los sesgos de información que pudieran presentarse; y, en caso de ser necesario, actualizarse.

Art. 4.- DE LOS OBJETIVOS.- Los "Programas de Educación Financiera", deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- a. Asegurar una educación financiera continua y permanente, de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales;

- b. Difundir los derechos del usuario financiero, para promover el cumplimiento de normas éticas de conducta y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones y usuarios financieros;
- c. Ayudar al público objetivo a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios;
- d. Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros a fin de tomar decisiones debidamente informadas;
- e. Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales; y,
- f. Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros.

SECCION III.- RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS.-

Art. 5.- DEL DIRECTORIO, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION U ORGANISMOS QUE HAGAN SUS VECES.- El directorio, los consejos de administración o el organismo que haga sus veces de la entidad controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones:

- a. Conocer y aprobar el "Programa de Educación Financiera", de la entidad controlada, el cual deberá contener la temática básica dispuesta en este capítulo. El PEF deberá ser puesto en consideración y conocimiento de la Superintendencia de Bancos hasta la primera semana de febrero de cada año, para su conocimiento y registro. El PEF de las entidades controladas, podrá reformarse únicamente por dos ocasiones hasta culminar el primer semestre de cada año, reformas que deberán comunicarse al organismo de control en un plazo máximo de ocho (8) días de realizadas;
- b. Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa al menos una vez al finalizar cada semestre;
- c. Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del "Programa de Educación Financiera";
- d. Informar anualmente a la junta general de accionistas o socios respecto de los resultados del "Programa de Educación Financiera"; e,
- e. Informar anualmente a la Superintendencia de Bancos de la ejecución del "Programa de Educación Financiera", hasta el mes de abril del año siguiente, una vez que ha sido conocido y aprobado por el Directorio, del consejo de administración u organismos que hagan sus veces, el informe de avance de la ejecución del "Programa de Educación Financiera", deberá incluir la evidencia de su ejecución, como el registro de participantes en los cuales deberá constar como mínimo nombres y apellidos, número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte y firma si es presencial, así como fotos y/o, videos; entre otros.

El "Programa de Educación Financiera" deberá ser parte del plan estratégico de cada entidad.

El directorio, consejo de administración u organismos que hagan sus veces o el máximo organismo de gobierno de la entidad debe contar con documentos que evidencien el cumplimiento de las disposiciones de este artículo.

Art. 6.- DE LA GERENCIA GENERAL.- La gerencia general u organismo administrativo que haga sus veces de la entidad controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente:

- a. Analizar, revisar y definir los lineamientos específicos basados en los principios y objetivos generales del programa de educación financiera determinados en este capítulo; y, presentarlo para la aprobación del directorio

u organismo que haga sus veces;

b. Designar al responsable del departamento interno de la entidad, encargado de la coordinación del desarrollo e implementación del programa de educación financiera e informar a la Superintendencia de Bancos, hasta ocho (8) días posteriores a su designación o remoción;

c. Aprobar y realizar el seguimiento de la ejecución de la(s) metodología(s) para realizar la evaluación, seguimiento y control en el diseño, ejecución y resultados del "Programa de Educación Financiera";

d. Realizar el seguimiento, supervisión y control, efectuar las acciones correctivas necesarias e informar al directorio, consejo de administración u organismos que hagan sus veces; y,

e. Proponer medidas correctivas en el caso que los resultados del "Programa de Educación Financiera" muestren un bajo nivel de cumplimiento e informar al directorio, los consejos de administración u organismo que haga sus veces sobre el desarrollo del programa y las acciones correctivas a implementadas de ser del caso.

Art. 7.- INFORMACION SOBRE TEMATICA DE EDUCACION FINANCIERA.- Las entidades controladas deberán distinguir con claridad la información relacionada con educación financiera y la que constituye información y asesoramiento con fines "comerciales", respecto a un producto o servicio en particular. En caso de incurrir en inobservancia de la disposición mencionada, la Superintendencia de Bancos recomendará que se tomen los correctivos necesarios, y de no ser acatados sancionará de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero o por las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.

Art. 8.- DE LA FORMACION Y CAPACITACION AL PERSONAL.- Las entidades controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones.

La capacitación deberá efectuarse, al menos a quienes desarrollen los "Programas de Educación Financiera" y a los colaboradores de la entidad que tratan con el público, a fin de propiciar un flujo de información adecuada, clara; útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes.

Las entidades controladas determinarán los perfiles de los colaboradores que tengan bajo SU responsabilidad el "Programa de Educación Financiera" en función a las competencias necesarias para un desarrollo eficiente de la materia del presente capítulo.

Deberán incorporar en el código de ética de la entidad, las disposiciones pertinentes para que los colaboradores proporcionen información general sobre los productos y servicios que ofertan, no vinculados con la venta de un producto específico.

SECCION IV.- DE LOS PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE EDUCACION FINANCIERA

Art. 9.- DE LAS CARACTERISTICAS GENERALES DEL PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA.- Los principios y objetivos de los programas de educación financiera deberán observar lo señalado en los artículos 3 y 4 de este capítulo, especialmente lo relacionado con:

a. Capacitar al público objetivo para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares;

b. Capacitar al público objetivo sobre los productos y servicios financieros ofertados en el mercado;

c. Educar al público objetivo sobre las característica beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las entidades controladas; y,

d. Educar al público objetivo sobre los derechos y obligaciones que el usuario asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

Art. 10.- ELEMENTOS PARA LA ELABORACION DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACION FINANCIERA.- Para la elaboración de "Programas de Educación Financiera" de las entidades

controladas se deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- a. Deberán definir un departamento interno de la entidad controlada y responsable directo de la ejecución del programa y proceso de educación financiera;
- b. Deberán ser desarrollados en función del público objetivo, tomando en cuenta las características específicas de cada Grupo y Subgrupo;
- c. Tendrán como objetivo anual a través de las modalidades de capacitación definidos en la presente norma, alcanzar un mínimo de capacitados del público objetivo, de acuerdo a la clasificación por tamaño de activos de la entidad controlada: grandes 0,50%; medianos 1,00% y pequeños 1,50%, del total de clientes de las entidades controladas. Para los Institutos de Seguridad Social: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS 0,5%; Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA, e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL el 1,5%; Fondos Complementarios Previsionales Cerrados de acuerdo al tipo de fondo: IV 5%, III 10%, II y I 15% del total de sus clientes; para los fondos que se encuentre en el tipo IV y que los partícipes superen los 10,000 se aplicara el 1,5%;
- d. Mediante el "Programa de Educación Financiera" se deberá cubrir, por lo menos el 25% anual de la zona geográfica donde tiene presencia las entidades controladas, priorizando las zonas rurales. Las entidades controladas que tengan presencia solamente en uno a tres cantones, deberán ejecutar sus programas en su totalidad;
- e. El "Programa de Educación Financiera" deberá estructurarse a través de módulos en base a la temática básica descrita en la presente norma, en los que se deberá considerar al menos los parámetros de teoría y práctica, además se determinarán las metodologías (pedagogía y andragogía), modalidades de capacitación, mínimo y máximo de participantes, publico objetivo, así como el tiempo de duración y el cronograma de ejecución de actividades; y,
- f. El total de capacitados deberán incrementarse anualmente al menos en el 20% del total capacitado en el año inmediatamente anterior.

Art. 11.- DEL PUBLICO OBJETIVO.- El público objetivo es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, desde los 5 años a mayores de 65 años, dividido en grupos y subgrupos, que a continuación se detallan:

- a. Grupos: La segmentación del público en general y usuarios, que se encuentren en la zona geográfica donde tengan presencia las entidades controladas, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la Educación Financiera. Dicha segmentación se clasifica de la siguiente forma:
 - i. Niños escolares (5 a 8 años);
 - ii. Preadolescentes (9 a 12 años);
 - iii. Jóvenes (13 a 17 años);
 - iv. Jóvenes Adultos (18 a 24 años);
 - v. Adultos (25 a 64 años); y,
 - vi. Adultos mayores (desde 65 años en adelante),
- b. Subgrupos: Conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos y/o prestaciones que cada entidad controlada ofrezca. Para los fines de clasificación y estadística, los clientes y colaboradores de la entidad no podrán ser considerados en más de un subgrupo.

Las entidades controladas deberán capacitar al público objetivo en al menos el cincuenta (50) por ciento del total de módulos desarrollados dentro de su "Programa de Educación Financiera", para lo cual deberán contar con procesos de actualización de contenidos y metodologías aplicadas a la enseñanza.

Art. 12.- DEL DESARROLLO DEL MATERIAL.- El material de enseñanza de los "Programa de Educación Financiera" deberá desarrollarse en función de las características del público objetivo, pudiendo ser entre otras, el segmento por edad, el nivel educativo, valores y tradiciones culturales, actividades que desarrollan, la experiencia y conocimiento en temas financieros y económicos. Adicionalmente, se deberán considerar los medios a través de los cuales se difundirán los indicados programas y las herramientas que apoyarán la comprensión y el uso de los conocimientos adquiridos.

Los "Programas de Educación Financiera" deberán organizarse definiendo módulos y temas; los módulos deberán referirse a la temática básica dictada por la Superintendencia de Bancos.

Los "Programas de Educación Financiera" de las entidades controladas deberán contar con materiales didácticos que permitan el desarrollo de los conocimientos, habilidades y capacidades de acuerdo a las características de cada grupo y subgrupo del público objetivo.

Art. 13.- TEMATICA BASICA.- Los "Programas de Educación Financiera" deberán ser desarrollados a través de diferentes módulos, tomando en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde el nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán referirse al menos a los siguientes temas:

a. PARA TODOS LOS SISTEMAS CONTROLADOS

- i. Estructura, conceptos, actores y funcionamiento de los sistemas controlados;
- ii. Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar;
- iii. Derechos y obligaciones contenidas en el "Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero";
- iv. Rol de la Superintendencia de Bancos;
- v. Administración, riesgos asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito; y,
- vi. Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y redamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos.

b. SECTOR FINANCIERO PUBLICO Y PRIVADO

- i. Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones, y riesgos asociados de los productos ofertados por el sistema controlado, tales Como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque, depósitos a plazo, créditos; y, tarjetas de crédito, entre otros;
- ii. Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones; y, riesgos asociados de los servicios financieros ofertados, tales como tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca electrónico, giros y transferencias, remesas, entre otros;
- iii. Seguros relacionados con los productos ofertados por las entidades controladas, especialmente en lo concerniente a: información general sobre seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; los montos asegurados; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros; y,
- iv. Utilización de los canales transaccionales.

c. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

- i. Valores y principios de la Seguridad Social;
- ii. Mecanismos de rendición de cuenta y acceso a información;
- iii. Requisitos para acceder a las prestaciones, en lo que tiene que ver con las prestaciones de salud, vejez, invalidez, jubilación y cesantía;

- iv. Operaciones y servicios financieros ofertados por el sistema controlado a los afiliados o partícipes; y,
- v. Las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

Art. 14.- MEDIOS DE DIFUSION.- Las entidades controladas por esta Superintendencia, para la sensibilización e información de los contenidos de los Programas de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados, podrán realizarlo a través de: medios escritos, internet (mailing, link de educación financiera, redes sociales relacionados con temas de educación financiera); medios audiovisuales (reproducción de videos relacionados con temas de educación financiera en agencias), publicaciones especializadas, teatro, ferias, radio y televisión. El cual anualmente deberá cubrir por lo menos el 10% del total de sus clientes.

Durante el proceso de sensibilización e información a través de los medios de difusión, no se podrán realizar actividades de promoción de los productos y servicios, ofertados por la entidad.

Art. 15.- MODALIDAD DE CAPACITACION.- Con el propósito de realizar un proceso, de educación financiera continua y permanente de forma directa hacia el público objetivo, se definen dos modalidades, virtuales y presenciales, las cuales deben contar con mecanismos de evaluación para certificar la aprobación de la capacitación.

- a. Capacitación Virtual.- Es una opción y forma de aprendizaje que se acopla al tiempo y necesidad del capacitado, facilita el manejo de la información y de los contenidos de los módulos que se desea tratar, utiliza como principal canal la tecnología de la información, incluye aulas virtuales, e-learning, entre otros,
- b. Capacitación Presencial.- Implica la relación directa entre facilitador y participantes en un espacio físico designado para ese fin. En esta modalidad se encuentran: charlas, talleres, conferencias, entre otros.

Las capacitaciones no contempladas dentro de este artículo deberán ser aprobadas por el organismo de control, para lo cual se deberá remitir la solicitud junto con la metodología a utilizar, malla curricular y el tiempo a destinar.

Art. 16.- PORTAL DE INTERNET.- La difusión del programa de educación financiera deberá incluir un acceso directo específico dentro de la página web de la entidad controlada, el cual servirá como un elemento de referencia y consulta para el público; y, deberá:

- a. Proporcionar al público información pertinente y de fácil consulta;
- b. Incluir un glosario con conceptos básicos de economía y finanzas;
- c. Contener un simulador automático que permita a los usuarios identificar las mejores alternativas financieras de acuerdo con su situación particular.

Dicha simulación deberá contener los elementos señalados en el capítulo II "De la información y publicidad" de este título;

- d. Otra información o herramientas que permitan apoyar el aprendizaje del público respecto de los productos y servicios ofertados por la entidad;
- e. Contener sistemas de alertas sobre temas de alto riesgo que puedan perjudicar los intereses de los consumidores financieros, tales como los casos de fraude;
- f. Incluir un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la Superintendencia de Bancos;
- g. Difusión de la normativa expedida por el organismo de control relacionada con el Usuario-financiero, como resoluciones, circulares, entre otros; y,
- h. Un sitio de preguntas frecuentes, con el-propósito de retroalimentar a los usuarios financieros.

El sitio web comercial de la entidad deberá tener un enlace al link de educación financiera desarrollado por la misma.

El link de educación financiera no contendrá información relativa y propaganda relacionada con los productos y servicios ofertados por la entidad controlada.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- PERMANENCIA DE LOS PROGRAMAS.- El programa de educación financiera tendrá el carácter de continuo y permanente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos en esta reglamentación.

SEGUNDA.- DE LOS FACILITADORES.- Para aquellos programas que planteen el desarrollo de programas presenciales se deberán efectuar procesos de entrenamiento a los facilitadores que incluirá, la formación en los contenidos del programa, el desarrollo de competencias como facilitadores y otros que la entidad los defina.

A estos efectos, se deberá desarrollar programas de "formación de facilitadores" y el suministro de material y herramientas con información específica a estos facilitadores.

TERCERA.- EVALUACION.- Las entidades controladas evaluarán anualmente el programa de educación financiera con el propósito de conocer el alcance del cumplimiento de los objetivos establecidos por el directorio, organismo que haga sus veces o el máximo organismo de gobierno de la entidad controlada, para lo cual desarrollarán las metodologías para su seguimiento y evaluación.

Así mismo, la Superintendencia de Bancos realizará controles y verificaciones sobre la ejecución y cumplimiento de los Programas de Educación Financiera de las entidades controladas.

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPITULO V.- DE LA PROTECCION AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y ATENCION DE RECLAMOS

SECCION I.- DEL SERVICIO DE INFORMACION

Art. 1.- DEL ALCANCE.- Las entidades de los sectores financieros público y privado deben velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos.

Art. 2.- DE LAS DEFINICIONES.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se entenderá por:

- a. Información clara.- La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento;
- b. Información completa.- La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relevantes relacionados con la contratación de un producto o servicio, de manera que el cliente pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicio, sus obligaciones y derechos y el valor final de la prestación; e,
- c. Información oportuna.- La que se encuentre disponible al momento de la

toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.

SECCION II.- RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES

Art. 3.- SERVICIO DE INFORMACION AL CLIENTE.- Las entidades de los sectores financieros público y privado deben contar con un servicio de información que permita al público conocer sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos. La prestación de servicios de información será obligatoria y totalmente gratuita.

Art. 4.- DEBER DE INFORMACION.- Las entidades del sistema financiero al momento de informar al público respecto de los productos y servicios ofrecidos, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- a. Explicar de manera clara, completa y oportuna sus características y riesgos asociados;
- b. Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros;
- c. Las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos;
- d. Los costos totales;
- e. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
- f. Cualquier otra información que la entidad de los sectores financieros público y privado estime conveniente para que el cliente comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

La información que suministre la entidad de los sectores financieros público y privado de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

Art. 5.- La entrega de información debe ocurrir no sólo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino también durante todo el tiempo que dure la relación contractual de la entidad de los sectores financieros público y privado.

Las entidades de los sectores financieros público y privado deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con SW clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para consulta de los consumidores financieros.

Art. 6.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la entidad, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la entidad infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

SECCION III.- DE LA ATENCION DE RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO

Art. 7.- OBJETO Y AMBITO DE APLICACION.- Su propósito es el regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios de atención de reclamos de las entidades de los sectores financieros público y privado.

Las obligaciones recogidas en este capítulo estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades de los sectores financieros público y privado, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

Art. 8.- La atención brindada al usuario financiero es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades de los sectores financieros

público y privado e indicará en la evaluación que haga de su gestión. Específicamente, la Superintendencia evaluará si la entidad de los sectores financieros público y privado ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

SECCION IV.- OBJETOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS

Art. 9.- Las entidades deberán disponer de un servicio especializado de atención al usuario financiero, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten.

Las entidades de los sectores financieros público y privado estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios financieros les presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales.

Las entidades se asegurarán que sus servicios de atención al usuario financiero se encuentren dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal asignado al servicio de atención al usuario financiero disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

Art. 10.- Los funcionarios del servicio de atención de reclamos deberán ser personas que posean conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este capítulo.

El titular del servicio de atención al usuario financiero será designado por el directorio u organismo que haga sus veces de la respectiva institución del sistema financiero.

La designación del titular del servicio de atención de reclamos será comunicada a la Superintendencia de Bancos.

Art. 11.- Las entidades de los sectores financieros público y privado deberán adoptar las medidas necesarias, de modo que se garantice independencia en las decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, que se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso anterior, las entidades de los sectores financieros público y privado adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el servicio de atención al usuario financiero al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Art. 12.- Las entidades de los sectores financieros público y privado pondrán a disposición del usuario financiero, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

- a. La existencia del servicio de atención al usuario financiero, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- b. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta(60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de atención al usuario financiero, de acuerdo con las normas que para el efecto expida el directorio de la entidad y que serán sometidas a aprobación de la Superintendencia de Bancos;
- c. Referencia a la Superintendencia de Bancos, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del reclamo

directo en el servicio de atención al cliente de la propia entidad de los sectores financieros público y privado para poder formular quejas y reclamaciones ante el organismo de control; y,
d. Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.

Adicionalmente, las entidades a través de las unidades de atención al usuario financiero deberán poner a disposición de los usuarios de los servicios financieros un formulario con el respectivo Instructivo para la presentación de reclamos, el cual deberá ser proporcionado gratuitamente y sin ninguna limitación, y deberá contener como información mínima la que determine la Superintendencia de Bancos.

Es obligatorio para las entidades de los sectores financieros público y privado proporcionar a los usuarios financieros el formulario con el instructivo; sin embargo es facultativo para el cliente o usuarios del sistema, a quien le asiste el derecho de presentar su reclamo a través de una carta.

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Dentro del primer trimestre de cada año, el titular de los servicios de atención de reclamos presentará ante el directorio, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados;
- b. Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- c. Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- d. Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe del servicio de atención de reclamos integrará en la memoria anual de las entidades.

SEGUNDA.- La atención brindada a los usuarios financieros es un componente que la Superintendencia de Bancos examinará dentro de sus revisiones periódicas a las entidades de los sectores financieros público y privado e indicará en la evaluación que haga de su gestión.

Específicamente, la Superintendencia evaluará si la entidad de los sectores financieros público y privado ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

TERCERA.- La Superintendencia de Bancos sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la entidad controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la entidad infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS

PUBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPITULO VI.- DE LOS CONTRATOS DE ADHESION SECCION I.- PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- El contrato de adhesión, que es aquel que contiene estipulaciones previamente impresas por la entidad del sector financiero público y privado, deberá estar redactado con caracteres legibles no menores a un tamaño de diez (10) puntos, de acuerdo con las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Cuando un contrato de adhesión incluyere textos escritos con letras o números significativamente más pequeños que el tamaño indicada en el inciso anterior, éstos se entenderán como no escritos.

Art. 2.- Los contratos que las entidades celebren con sus clientes, no pueden contener cláusulas abusivas, que son aquellas estipulaciones no negociadas que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de los usuarios, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes, que se deriven del contrato.

Constituyen cláusulas abusivas las que:

- a. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario;
- b. Faculten a la entidad a Cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales;
- c. Faculten á la entidad el cobro de cargos por servicios y/o gastos futuros sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;
- d. Autoricen a la entidad a resolver un unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al cliente; e.
- e. Incluyan espacios en blanco o textos ilegibles.

Art. 3.- Independientemente del cumplimiento del marco legal y en especial de las normas de protección al consumidor, toda entidad financiera deberá observar las siguientes reglas durante su proceso de concesión de crédito:

- a. Se debe indicar al potencial cliente el contrato de crédito que va a suscribir en el evento de que se perfeccione la operación financiera, y se le debe señalar detalladamente las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de sus cláusulas. Igual procedimiento se ha de seguir con cualquier otro documento que deba suscribir el potencial cliente, en especial con el título ejecutivo (pagaré o letra de cambio) que ampararía la operación crediticia;
- b. Se debe señalar al potencial cliente, o clientes en el caso de deudores solidarios, cuáles son las acciones jurídicas que podrá seguir en su contra la entidad financiera, en el evento de que incumpla con las condiciones de pago de la deuda, previstas en el contrato;
- c. El garante debe ser informado acerca de lo que significa jurídicamente su condición de tal, así como del beneficio de excusión del que puede hacer uso, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 2259 y siguientes del Código Civil,

Sin perjuicio de lo anotado, si es que el garante debe avalar un título ejecutivo como una letra de cambio o un pagaré, la entidad financiera está en la obligación de advertirle de las consecuencias jurídicas de ello, especialmente en lo que tiene relación con la ejecución de acciones legales de cobro de la deuda y la imposibilidad de alegar el beneficio de excusión, de ser el caso; y,

- d. Se debe indicar tanto al deudor, o deudores solidarios, así como al garante, cuales son los

criterios de calificación y clasificación del riesgo que se aplicarán a la operación crediticia que se concederá, lo que significan cada uno de ellos, y las implicaciones que ello conlleva para la información crediticia.

Se entenderá que estos procedimientos han sido cumplidos por la entidad financiera si es que existe un adendum al contrato en el cual tanto el deudor o deudores principales, deudor solidario o garante declaran haber sido informados y aceptan las condiciones de la operación crediticia y de los instrumentos jurídicos que Suscriben.

Art. 4.- Las entidades del sector financiero público y privado deberán adjuntar en la liquidación anexa al contrato las estipulaciones especificadas en la norma de control de la información y publicidad de las entidades de los sectores financiero público y privado de este título, tales como la tasa de interés nominal y efectiva anual por cada tipo de crédito y el interés de mora, tarifas por servicios, primas de seguros y los demás conceptos especificados en dicha normativa.

Art. 5.- En todos los contratos derivados de las operaciones crediticias otorgadas por las entidades del sistema financiero, se contemplará expresamente el derecho que tiene el cliente de pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota; en consecuencia, los prepagos parciales y las cantidades excedentarias a una cuota o dividendo efectuados por el cliente, se imputarán directamente al capital en la parte que corresponda. Los intereses se pagarán sobre el saldo pendiente. Las entidades financieras no podrán cobrar ningún recargo por concepto del prepago parcial o total de una operación de crédito acorde con lo dispuesto en el artículo 48 y en el numeral 8 del artículo 55 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

SECCION II.- ENTREGA DE DOCUMENTOS INHERENTES A LA OPERACION FINANCIERA

Art. 6.- La entrega que las entidades de los sectores financieros público y privado deben hacer a sus clientes del contrato será obligatoria en todos los casos. Si no procede la entrega del contrato se entregará el correspondiente comprobante de la operación realizada.

Art. 7.- Las entidades financieras retendrá y conservará el original del documento contractual. También conservará el recibido del cliente en la copia del documento que le haya sido entregada.

Art. 8.- No será obligatoria la entrega del documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en sobregiros ocasionales en cuenta corriente, salvo cuando lo pida el propio interesado.

Art. 9.- En los casos previstos en el artículo 6, se entregará un ejemplar del folleto informativo que contendrá los cargos y gastos que sean de aplicación a la operación concertada, Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación.

Art. 10.- Los documentos relativos a operaciones activas o pasivas deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes elementos según corresponda:

- a. La tasa de interés nominal que se aplicará para el cobro de intereses. Cuando la tasa de interés sea variable se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento;
- b. La periodicidad con que se calculará el devengo de intereses* las fechas de devengo y liquidación de los mismos;
- c. El valor de los cargos, que serán cobradas con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación; y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del monto absoluto de tales conceptos. En particular, los contratos asociados a la emisión de tarjetas de crédito o de medios electrónicos de pago (tarjetas de débito, entre otros), o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o: electrónicos, de acceso a los servicios bancarios, reflejarán los cargos que se deriven de su emisión ó prestación, y todas aquellas vinculadas al uso, cualquiera, que este sea, del medio electrónico:

- d. El valor de las primas de seguros asociadas a los distintos productos otorgados por la entidad financiera;
- e. Los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de los cargos o gastos aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones que, en todo caso, deberán ser comunicadas al cliente con al menos cinco (5) días de antelación a su aplicación; y, los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación;
- f. Los derechos del cliente en cuanto al posible prepago total o parcial de la operación; y,
- g. El procedimiento y requisitos que debe presentar el cliente para dar por finalizado un producto determinado que le ofrece la entidad.

Art. 11.- La obligación de comunicación previa al cliente de las modificaciones de la tasa de interés, a que se refiere el literal e. anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato.

La comunicación previa al cliente no será necesaria cuando se trate de préstamos a tasa variable, que utilicen como referencia tasas de interés oficiales.

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones de la tasa de interés, cargos o gastos podrá también ser realizada mediante la divulgación de las nuevas condiciones en forma destacada en cada una de las oficinas de la entidad financiera, durante los dos (2) meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarse hasta transcurrido ese plazo, Los cargos divulgados serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes.

En todo caso, las modificaciones de los cargos o gastos aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos a electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el artículo 6, deberán comunicarse previa e Individualmente a los clientes con antelación no inferior a cinco (5) días.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse al cliente en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones de los cargos o gastos implican claramente w beneficio para el cliente, podrán ser aplicadas inmediatamente.

Las comunicaciones individualizadas que sea preciso efectuar de conformidad con este apartado podrán realizarse por medios electrónicos, cuando el cliente así lo solicite, o cuando éste haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual.

Art. 12.- Cada vez que el cliente realice un pago o abono a la cuota del crédito, las entidades financieras deberán entregar los comprobantes de pago de manera física o electrónica.

El cliente tendrá derecho a que se le informe verbal mente o por escrito, en cualquier tiempo y gratuitamente, sobre el estado del crédito y el saldo pendiente de pago.

En caso de existir modificaciones en las condiciones del crédito, la tasa anual del costo de financiamiento actualizada, junto con la nueva tabla de amortización serán puestos a conocimiento del cliente en forma clara y precisa.

Art. 13.- Durante la vigencia del crédito y hasta su cancelación, las entidades de los sectores financiero público y privado deberán entregar al cliente toda la documentación que respalde los valores pagados a terceros relacionados o derivados de la operación de crédito, que hayan sido realizados a través de la entidad financiera.

Art. 14.- El documento de liquidación del crédito, deberá incluir los mismos contenidos de información establecidos en la norma de control de la información y publicidad de las entidades de los sectores financiero público y privado, de este título.

DISPOSICION GENERAL UNICA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPITULO VII.- NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PUBLICAS Y PRIVADAS (expedida mediante resolución No. SB-2017-049, de 19 de enero de 2017)

SECCION I.- DEL PROCESO DE POSTULACION Y CALIFICACION DE REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Art. 1.- CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA.- La convocatoria contendrá al menos:

- a. La denominación de defensor del cliente Indicando las entidades financieras para la cual se convoca;
- b. Requisitos, prohibiciones y procedimiento para la designación.
- c. Determinación de la tabla de honorarios a pagar;
- d. Documentos a entregar y su forma de presentación; y,
- e. Lugar; fecha y hora de recepción de las postulaciones.

Art. 2.- FORMULARIO DE POSTULACIONES.- El formulario de postulaciones será publicado en el portal web de la Superintendencia de Bancos, el que una, vez lleno y suscrito por los postulantes, se entregará de forma impresa, conjuntamente con los documentos previstos en la norma expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 3.-PRESENTACION DE POSTULACIONES.- Las postulaciones serán presentadas dentro del término de ocho (8) días contados a partir de la publicación de la convocatoria, en la Unidad designada por la Superintendencia de Bancos, en el horario especificado en la convocatoria, Por ningún concepto se recibirán postulaciones fuera del término y horario previstos o en un lugar distinto al indicado.

Una vez presentada la documentación se entregará al postulante la fe de recepción en la que conste la fecha y hora de recepción y el número de fojas del expediente, y no se podrá agregar ningún documento adicional.

En forma inmediata, la Secretaria General del ente de control remitirá los expedientes a la comisión calificadora conformada para el efecto, en el orden de recepción.

Art. 4.- COMISION CALIFICADORA.- El Superintendente de Bancos conformara una comisión calificadora, la que estará integrada por un delegado de cada uno de los intendentes Nacionales de los sectores financieros controlados, un delegado de la Intendencia Nacional Jurídica y un delegado de la Dirección Nacional de Atención y Educacional al Usuario.

Son funciones de la comisión calificadora, determinar que los postulantes cumplan con las disposiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la presente norma; para lo cual emitirá los informes debidamente motivados, que correspondan a la revisión de requisitos, e inhabilidades, reconsideraciones e impugnaciones del proceso los que serán

presentados ante el Superintendente de Bancos.

Art. 5.- La comisión calificadora en el término de hasta quince (15) días contados desde la recepción de postulaciones, procederá a la verificación de requisitos y prohibiciones establecidas en la norma expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la presente norma.

Para efectos de verificar que los postulantes no están incurso en las inhabilidades determinadas en el capítulo IV "El defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado", del título II "Sistema financiero nacional", del libro I "Sistema monetario y financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, la comisión calificadora verificará en la base de operaciones activas y contingentes y dé cuentas corrientes de la que dispone este organismo de control, que el postulante no se halle en mora de sus operaciones crediticias, no mantenga créditos castigados no sea titular de cuentas corrientes cerradas ni se encuentre inhabilitado para girar cheques, debiendo incluir en el expediente respectivo el impreso de los reportes.

Una vez culminada la revisión la comisión calificadora presentará el informe respectivo; al Superintendente de Bancos.

Art. 6.- El Superintendente de Bancos, dispondrá la publicación de los listados de los postulantes admisibles en el portal web institucional; y, adición al mente efectuará la notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado en el formulario de postulación, en el término de dos (2) días, contados a partir de dicha publicación.

Los postulantes que cumplan los requisitos pasarán a la siguiente fase del proceso.

Art. 7.- Los postulantes podrán solicitar la reconsideración dentro del término de tres (3) días, contados a partir de la notificación realizada conforme al artículo anterior. El Superintendente de Bancos o su delegado resolverán en única y definitiva instancia, en el término de tres (3) días contados desde la fecha de ingreso de la reconsideración, lo correspondiente. Sobre dicha decisión no cabe apelación alguna.

Concluido este proceso, el Superintendente de Bancos dispondrá la publicación en el portal web institucional y notificará a los postulantes que presentaron la reconsideración, al correo electrónico señalado en el formulario de postulación, en el término de tres (3) días.

Los postulantes cuya reconsideración haya merecido resolución favorable, pasarán a la siguiente fase del proceso.

Art. 8.- DESIGNACION DE DEFENSORES DEL CLIENTE.- El Superintendente de Bancos dentro de los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora designará al defensor del cliente de cada entidad financiera y procederá con la posesión respectiva.

En el término de tres (3) días el Superintendente de Bancos dispondrá la publicación de los defensores designados, en el portal web institucional; y, la notificación en los correos electrónicos señalados por los designados y a la entidad financiera correspondiente.

El Superintendente de Bancos podrá designar a un mismo defensor del cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas en función de sus activos, siempre y cuando estas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en el sitio web de cada entidad a la cual corresponda; así también en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

Los postulantes determinados como admisibles, por la comisión calificadora y que no fueron designados formarán parte de una base de datos de elegibles, para ser considerados en una

designación posterior, de ser el caso.

La base de datos de elegibles tendrá vigencia por el período de dos años.

SECCION II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Art. 9.- El defensor del cliente conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante, para cuyo efecto requerirá de éste la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación a la entidad financiera, relacionada con el reclamo.

Art. 10.- El defensor del cliente laborará dentro de las instalaciones que para el efecto las entidades financieras le faciliten en su domicilio principal. También, deberán atender a los usuarios financieros por vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptor los reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico.

Para el caso de un defensor del cliente designado para dos entidades, deberá remitir a la Superintendencia de Bancos el cronograma de trabajo en el que laborará en dichas entidades, procurando una atención equitativa en cada una de ellas.

Art. 11.- Son obligaciones del defensor del cliente, entre otras, las siguientes:

- a. Solicitar a la entidad financiera y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución del reclamo;
- b. Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en esta norma;
- c. Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios; Presentar a la Superintendencia de Bancos, informes de gestión mensual y de gestión anual, debidamente sustentados;
- d. Atender a los clientes de la entidad financiera, obligatoriamente dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público; y,
- e. Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

Art. 12.- Esta prohibido al defensor del cliente, en el desempeño de su función, lo siguiente:

- a. Cobrar a los clientes o usuarios o a las entidades controladas por la tramitación de reclamos;
- b. Solicitar a la entidad financiera información que no sea directamente relacionada con el reclamo que se tramita;
- c. Emitir facturas sin justificar las tareas desempeñadas;
- d. Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su resolución que se encuentren en trámite;
- e. Revelar información sujeta a sigilo o reserva de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- f. Delegar funciones inherentes a su desempeño como defensor;
- g. Ausentarse injustificadamente de su lugar de trabajo por más de 72 horas; la cual será notificada por la unidad de Talento Humano de cada entidad financiera, al organismo de control;
- h. Beneficiarse de su condición para obtener de la entidad en la que se desempeñan, productos o servicios en circunstancias favorables que el resto de usuarios financieros;
- i. Omitir la notificación de las operaciones que mantiene con la entidad financiera en la que es defensor;

- j. Atender al público en horarios de atención diferentes al establecido por la entidad financiera para ese efecto; y,
- k. Mantener operaciones de crédito sin contar con la autorización previa de la Superintendencia de Bancos, con la entidad en la que actúa como defensor del cliente o incurrir en otros casos de conflicto de interés con esa entidad.

La inobservancia de las prohibiciones descritas en las letras a., c, e., f., h. y k. serán causa de destitución inmediata del cargo de defensor del cliente.

SECCION III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

Art. 13.- Para todos los reclamos presentados por los usuarios financieros, se tendrá en cuenta los tiempos previstos en esta norma.

Art. 14.- En aplicación de lo dispuesto, en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas, o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, ante el defensor del cliente o ante el organismo de control, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. En el caso de que el cliente o usuario financiero acudió a la entidad financiera o ante el defensor del cliente y no estuviese satisfecho con la solución de la queja o reclamo interpuesto, o no hubiese obtenido respuesta alguna en un plazo no mayor a quince (15) días, tratándose de reclamos de transacciones originadas en el país, y de hasta sesenta (60) días en transacciones en el exterior, podrá interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

El reclamo deberá ser presentado por el cliente o usuario financiero o su representante legal dirigido al defensor del cliente de la entidad financiera, quien deberá dejar constancia del lugar y fecha de recepción del reclamo,

El reclamo será presentado al defensor del cliente por escrito o a través de medios electrónicos, al cual se adjuntará los documentos de respaldo que lo sustenten; de haber presentado el reclamo en la entidad financiera, se acompañará el documentó en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días o sesenta (60) días que tienen para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros, sin perjuicio de que más adelante, dentro del proceso y en forma oportuna, presente o complete la documentación.

El defensor del cliente una vez recibida la petición por parte del usuario financiero o cliente, procederá a requerir por escrito por cualquier medio a la entidad financiera, la información necesaria sobre el usuario financiero para poder atender el reclamo. En estos casos, la entidad financiera está obligada a entregar la información requerida al defensor del cliente en el plazo de quince (15) días desde que el defensor del cliente realizó la solicitud. Los plazos para la resolución del reclamo por parte del defensor del cliente, se suspenderán desde el día que se solicita la información hasta el día que la información sea entregada.

Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada entidad financiera. Para los efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado en el reclamo. Asimismo, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que éstas consignen en su reclamo.

Art. 15.- El defensor del cliente estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten del expediente que forme; así como a cumplir las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero con respecto a la protección de la información y al sigilo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente.

Art. 16.- El cliente o usuario financiero podrá presentar su reclamo ante el defensor del diente mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el defensor del cliente, quien deberá evaluar la información aportada y aceptar a trámite el reclamo en un término de tres (3) días.

El reclamo deberá contener y se adjuntará, al menos, lo siguiente:

- a. Para el caso de personas naturales nacionales: nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía; no se requerirá presentar la papeleta de votación, ni aun en el caso de reclamos en entidades financieras públicas;
- b. Para las personas naturales extranjeras: nombres completos y copia de la cédula de identidad o pasaporte;
- c. Para el caso de personas jurídicas: denominación y copia del registro único de contribuyentes; nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte del representante legal;
- d. En todos los casos, el domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere;
- e. En caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente o usuario financiero, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva;
- f. La determinación de la oficina o área correspondiente de la entidad financiera contra la que se formula el reclamo;
- g. La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y trámite del defensor del cliente, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;
- h. De ser el caso, el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad financiera, según sea el caso, donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días a sesenta (60) días que tiene la entidad del sector financiero público y privado para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros;
- i. La autorización para que el defensor del cliente pueda requerir a la entidad financiera la información sobre el reclamo; y,
- j. Cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación.

Art. 17.- CASOS EN QUE EL DEFENSOR DEL CUENTE DEBERA INHIBIRSE DE TRAMITAR.- El defensor del cliente se inhibirán de tramitar los reclamos en los siguientes casos:

- a. Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;
- b. Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la entidad financiera con otras entidades del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;
- c. Los reclamos que persiguen indemnizaciones de la entidad por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales; y,
- d. Aquellos que tengan como reclamante a la o el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente de la o el defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto.

Art. 18.- ADMISION A TRAMITE Y CONVOCATORIA A AUDIENCIA.- El defensor del cliente dentro del término de tres (3) días y luego de verificar que el reclamo cumple con los requisitos establecidos en el artículo 16 de esta norma, y que la materia del reclamo es de su competencia, emitirá la resolución de admisión, no admisión o archivo del reclamo.

En caso de admisión, ésta será anotada en un registro que el defensor mantendrá para el efecto.

Si se rechazare el reclamo, se lo hará motivadamente, y el mismo no podrá ser planteado nuevamente a la o el defensor.

Si el reclamo no fuere admitido a trámite porque no cumpliera con los requisitos establecidos en el artículo 16 de esta norma, el defensor del cliente notificará al cliente o usuario financiero, quien una vez notificado deberá aclararlo o completarlo dentro de un término de tres (3) días, contados a partir de la notificación, de no hacerlo dentro del término establecido se procederá a su archivo.

Una vez aceptada a trámite la reclamación, el defensor del cliente notificará inmediatamente a las partes, señalando lugar, día y hora para que se realice la audiencia de mediación, la que se llevará a cabo dentro de un término no mayor a diez (10) días.

Art. 19.- PROCESO DE LA AUDIENCIA DE MEDIACION.- Fijado el lugar, día y hora para la audiencia, esta se instalará hasta pasados los diez (10) minutos de la hora fijada para su celebración. Las partes podrán comparecer a la audiencia de conciliación personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita, los usuarios financieros podrán comparecer también a través de medios electrónicos, de lo cual se dejará constancia. Las entidades controladas prestarán el soporte tecnológico necesario para que se cumpla con esta, comparecencia.

El defensor del cliente podrá suspender, justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este Caso, se señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro del término de los cinco (5) días siguientes a la suspensión.

Si hay acuerdo total o parcial, se consignarán de manera clara y precisa los puntos de compromiso; y, si se trata de restitución de valores, su cuantía.

Si no comparecen las partes o una de ellas, o no se logra acuerdo alguno, se dará por concluida la audiencia por imposibilidad o falta de acuerdo, según sea el caso, de lo cual se dejará constancia en el acta correspondiente; y, en el término de cinco (5) días el defensor del cliente remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Bancos, para que este organismo de control resuelva sobre el reclamo del cliente o usuario financiero.

En el caso que el cliente o usuario haya comparecido a la audiencia de conciliación por medios electrónicos, manifestará su conformidad o no con el texto del acuerdo a través del correo electrónico respectivo, y solicitará que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Art. 20.- ACTAS DE LAS AUDIENCIAS.- Las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a audiencia de conciliación, contendrán al menos lo siguiente:

- a. Fecha, día, hora y lugar;
- b. Identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen;
- c. Relación de los hechos;
- d. Pronunciamiento del Defensor del Cliente;
- e. Bases sobre las cuales se ha propuesto la conciliación;
- f. Determinación del acuerdo al que llegaren las partes, de ser el caso, o en su defecto, la constancia de que las partes no llegaren a un acuerdo; y,
- g. Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

SECCION IV.- INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 21.- Constituyen infracciones del defensor del cliente las siguientes:

- a. El incumplimiento de las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, de las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de las disposiciones e instrucciones de la Superintendencia de Bancos, y demás leyes y disposiciones vigentes;
- b. La falta de entrega o entrega incompleta de información requerida por la Superintendencia de Bancos;
- c. El incumplimiento de los horarios de atención al público en los horarios de la entidad financiera; y,
- d. Las demás establecidas en la ley y en la normativa aplicable.

SECCION V.- CASOS ESPECIALES DE CESACION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Art. 22.- En caso de que la Superintendencia de Bancos resuelva someter a una entidad a un proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, la fecha de cesación de funciones del defensor del cliente será la que corresponda a la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por el organismo de control.

Art. 23.- En caso de liquidación forzosa o liquidación voluntaria, la fecha de cesación de funciones será la que corresponda a la fecha de la resolución en la cual dicho proceso fue declarado por el Superintendente de Bancos.

Art. 24.- En caso de fusión de dos (2) o más entidades, solamente cesará en funciones el defensor del cliente de la entidad o entidades absorbidas, en la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por el Superintendente de Bancos.

Art. 25.- En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cuál de las entidades escindidas permanecerá el defensor del cliente, debiendo proceder a la designación del nuevo defensor para las demás entidades que se creen, una vez que se haya inscrito la resolución en el Registro Mercantil correspondiente.

Art. 26.- Cuando por acto legislativo o decreto ejecutivo o autorización del organismo de control se convierte la entidad financiera a otro tipo de entidad del sector financiero privado, o entidad no financiera, el defensor cesará en sus funciones de pleno derecho desde la fecha de publicación en el Registro Oficial o inscripción en el Registro Mercantil, según corresponda.

Art. 27.- La Superintendencia de Bancos, realizará una evaluación anual de las aptitudes y conocimientos de los defensores del cliente de manera obligatoria, sin perjuicio, de poder realizar evaluaciones adicionales en el momento que el organismo de control lo considere pertinente.

Los defensores del Cliente que no aprueben las evaluaciones, serán removidos de su cargo y la Superintendencia de Bancos procederá a seleccionar un nuevo defensor del Cliente de la base de datos de elegibles.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El defensor del cliente deberá mantener y observar, en forma permanente, los siguientes principios

- a. Independencia.- La o el defensor no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la entidad financiera; y, actuará con libertad y autonomía respecto de la entidad para la cual fue designado, en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones;
- b. Solución de conflictos - Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad que lleguen a su conocimiento; y,
- c. Libre acceso y gratuidad.- El servicio que preste el defensor del cliente, no tiene costo alguno para el reclamante.

SEGUNDA.- HONORARIOS.- Los defensores del cliente percibirán un honorario mensual fijo de un mil ochocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 1.850,00), más el impuesto al valor agregado, el cual será costeado por cada entidad financiera, pudiendo el mismo incrementarse en función de la gestión y eficiencia dentro del ejercicio de su actividad, conforme los reclamos resueltos y a mes vencido, aplicando la siguiente tabla:

NUMERO DE RECLAMOS RESUELTOS MENSUALMENTE HONORARIO
DESDE: HASTA: MENSUAL VARIABLE:

0 10 \$0

11 25 \$620

26 40 \$1.240

41 En adelante \$1.850

*El honorario mensual variable será cancelado a mes vencido.

La entidad financiera con sus recursos pagará, dentro de los cinco primeros días de cada mes, al defensor del cliente el honorario mensual previa presentación de la respectiva factura junto con el informe mensual de actividades, debiendo la entidad financiera remitir a la Superintendencia de Bancos copia de dichos documentos hasta después de tres (3) días de haber pagado el honorario.

Para el pago del honorario del defensor del cliente se considerará también el número de días en que efectivamente preste sus servicios, Se descontará de la remuneración mensual establecida los días de ausencia temporal o por excusa; para efectos del correspondiente cálculo, se tomará como referencia el honorario mensual fijo dividido para los días laborables.

El defensor del cliente notificará a la Superintendencia y a la entidad financiera respectiva, con al menos tres (3) días de anticipación, que se ausentará por causas debidamente fundamentadas,

Para el caso de excusa debidamente justificada el pago de honorarios se liquidará por los días en que efectivamente prestó sus servicios, y para el pago de la variable por el número de reclamos atendidos, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la presente norma.

Para el caso en que el defensor del cliente desempeñe la función en dos entidades, el honorario fijó mensual será de un mil doscientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.250) por cada entidad financiera y la variable será proporcional en función del número de casos que se resuelvan.

Se considerará resuelto el reclamo en los siguientes casos:

- a. Cuando exista una respuesta favorable o negativa por parte de la entidad al reclamo presentado por el cliente, con la respectiva acta de conciliación.
- b. Cuando exista respuesta favorable de la entidad al reclamo presentado por el cliente, en los casos que el defensor del cliente haya notificado a la entidad financiera con anterioridad a la resolución adoptada por la entidad en beneficio del cliente sin que se haya llegado a la etapa de la audiencia, lo que deberá constar en el respectivo informe que presente el defensor del cliente.

En el caso en que un reclamo haya sido presentado ante la entidad financiera y ante el defensor del cliente de manera simultánea, o únicamente ante el defensor del cliente y en el caso que éste no haya procedido a notificar a la entidad financiera y ésta hubiese atendido favorablemente el reclamo, no se considerará como un caso resuelto por el defensor del cliente, (disposición general sustituida con Resolución No. SB-2017-193, publicada en el Registro Oficial No. 976 de 3 de abril de 2017) .

TERCERA.- Para justificar su gestión y eficiencia para percibir sus honorarios mensuales, el defensor del cliente deberá presentar como anexos al informe mensual la siguiente información:

- a. Casos atendidos;
- b. Casos resueltos con acuerdo de las partes;
- c. Casos atendidos sin acuerdo de las partes;
- d. Casos declarados fallidos por no comparecencia de las partes; y,
- e. Número de casos en los cuales se emitió la resolución, dejando constancia de aquello en el informe de actividades que remitirán mensual mente al organismo de control.

El informe con los anexos deberá remitirse mensualmente a la Superintendencia de Bancos, el contenido mínimo y formato del informe se determinará mediante circular.

Adicionalmente el defensor del cliente llevará un registro diario que contenga la fecha y hora de inicio y fin de sus actividades, el mismo que será certificado por la unidad de Talento Humano de la entidad financiera, al igual que del número de clientes atendidos con sus respectivos nombres y números de cédula o registro único de contribuyentes, descripción de la tarea efectuada, que deberá ser anexado al informe mensual, conjuntamente con las copias certificadas de las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a conciliación.

CUARTA.- En caso de renuncia o cesación de funciones del defensor del cliente, el Superintendente de Bancos de la base de datos de elegibles designará al nuevo defensor del cliente quien actuará hasta completar el periodo para el que fue designado el anterior.

QUINTA.- Cualquiera sea el motivo de la renuncia o cesación, el defensor del cliente estará obligado a presentar un informe de actividades que incluirá información del estatus de los reclamos de los clientes de la entidad financiera en la que actúo; así como los archivos y documentación correspondientes a los reclamos de los requerimientos de los mismos.

SEXTA.- Para apoyar las labores del defensor del cliente, las entidades controladas deberán proporcionar, de sus recursos existentes, el soporte tecnológico y logístico necesarios. La Superintendencia dirimirá lo pertinente en caso de desatención a lo requerido, o de no llegar las partes a un acuerdo.

SEPTIMA.- La Superintendencia de Bancos mantendrá el registro de los defensores del cliente designados para cada una de las entidades de los sectores financiero público y privado.

OCTAVA.- La Superintendencia de Bancos, posterior a la designación de los defensores del cliente, impartirá cursos de capacitación de al menos sesenta (60) horas de duración en temas relacionados con la función que van a desempeñar.

NOVENA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPITULO VIII.- PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

SECCION I.- AMBITO Y OBJETIVO

Art. 1.- Las entidades financieras con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo, deberán incorporar en sus estatutos y reglamentos, manuales de

políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en este capítulo, que será de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización, se insertarán los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio; diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información.

Art. 2.- Las políticas generales que aplicarán la junta general de accionistas o de socios deberán constar en los estatutos o reglamentos de la entidad controlada.

Art. 3.- El directorio de las entidades financieras remitirán las políticas y los procesos que permitirán ejecutar las disposiciones de los estatutos o reglamentos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un manejo eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas. Estas políticas y procesos se formalizarán en un documento que se definirá como el "Código de gobierno corporativo", el mismo que deberá contemplar, por lo menos, los siguientes aspectos:

3.1 Exponer con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir la junta general de accionistas y de socios; y, el directorio, de conformidad con los estatutos y reglamentos.

Se deberá enunciar la participación de estas dos instancias de gobierno corporativo en los procesos de fijación de los objetivos y estrategia del negocio. Dichos objetivos y políticas deben considerar los límites de tolerancia al riesgo que la organización desea asumir.

Establecer la forma de intervención del directorio en la fijación, toma de decisiones y seguimiento de tales objetivos y estrategias;

3.2 Asegurar la participación de los socios o de los accionistas en las deliberaciones de los asuntos presentados en la junta general. A fin de elevar las condiciones de participación de los socios o de los accionistas, las instituciones propondrán programas de capacitación dirigidos a elevar el conocimiento de los socios o accionistas dentro del ámbito financiero, para lo cual les mantendrán informados sobre dichos programas;

3.3 Determinar la forma de evaluar y resolver los conflictos de interés en caso que se presenten entre los accionistas o socios y la entidad controlada o con las entidades integrantes del grupo financiero. Esta política deberá considerar las relaciones de propiedad y gestión de los accionistas, socios, directores de la entidad o entidades integrantes del grupo financiero, que pueden generar conflictos de interés a fin de revelarlas.

En ese sentido también será aplicable a este tema, el identificar la existencia de influencias significativas en las políticas financieras y de operación de las distintas compañías e integrantes del grupo financiero;

3.4 Definir e integrar los niveles de control en la organización, así como implantar las políticas para la revelación adecuada de los sistemas de control interno vigentes en la institución y en el grupo financiero, si fuere del caso, y su efectividad;

3.5 En el código de ética señalado en el título IX "De la gestión y administración de riesgos", de este libro, precisar los fundamentos esenciales a los cuales se debe acoger la organización, las instancias que resolverán los casos de incumplimiento y el régimen de sanciones;

3.6 Conformar el comité de retribuciones, definición de sus responsabilidades básicas e informes pertinentes sobre los lineamientos de política que deberá adoptar la junta general de accionistas o de socios sobre el nivel de la remuneración y compensación de los ejecutivos de la entidad revelada adecuadamente, El informe y sus recomendaciones sobre la escala de aplicación de las remuneraciones y compensaciones, la misma que deberá estar;

3.6.1. Alineada con (a gestión prudencial de riesgos y estructurada bajo la consideración del horizonte de tiempo de éstos; y,

3.6.2. Cumplir con los criterios que se puedan considerar adecuados para reducir los incentivos no

razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que puedan:

3.6.2.1. Poner en riesgo (a seguridad y solvencia de las instituciones controladas; o,
3.6.2.2. Generar efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera del sistema financiero;

3.7 Políticas y procesos que determinen la estructuración de un sistema de información y difusión sobre aspectos que debe conocer la junta general para la toma de decisiones, entre las cuales se deben considerar aquellas concernientes a:

3.7.1. Condición financiera de la institución, incorporando la situación de las instituciones que conforman el grupo financiero, posición financiera consolidada del grupo, las relaciones relevantes, así como la existencia de influencias significativas de otras entidades relacionadas con la propiedad o administración;

3.7.2. Nivel de riesgos asumidos por la entidad en los que conste la revelación y las exposiciones a los diferentes riesgos, (mapa de riesgo institucional en la que se evidencien los diferentes riesgos, pero de manera especial los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo), así como las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones;

3.7.3. Opinión anual del comité de auditoría de la entidad sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en (a entidad y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos);

3.7.4. Aplicación de la política de transparencia frente al usuario de servicios financieros y la estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la entidad o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control;

3.7.5. Los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados para el conocimiento del comité y su resolución; y,

3.7.6. Los lineamientos y aplicación de la política de remuneraciones e incentivos a los ejecutivos y miembros del directorio;

3.8 El directorio para conocimiento de la junta general de accionistas o de socios, independientemente de la opción de mantener para su consulta la información señalada en el numeral anterior, deberá presentar en su informe y en las memorias institucionales: el marco de estrategias, objetivos, políticas y límites de tolerancia al riesgo que la organización hubiere asumido o asumirá. En caso del informe a la junta general de accionistas o de socios, estos límites deberán referirse a: concentración de captaciones y colocaciones, nivel de capital, calidad de cartera, calidad de servicio, niveles de remuneración y los casos presentados ante el comité de ética;

3.9 Establecer los mecanismos a través de los cuales se asegure la confidencialidad de la información a la que acceden los accionistas o socios;

3.10 Definir las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar la gestión de los órganos de gobierno de la organización, por parte de los grupos de interés, accionistas, socios, empleados y control social, sobre la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones, independientemente de la evaluación de control interno que les corresponde. La rendición de cuentas no podrá dejar de enunciar con claridad los siguientes aspectos:

3.10.1. Cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la institución controlada; ejecución de la política de acceso a la información para los accionistas o socios, empleados y usuarios de los servicios financieros; efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación, auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos y el comité de cumplimiento;

3.10.2. Política de determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones de la entidad o de las entidades integrantes del grupo financiero con otras entidades en las que tenga influencia significativa los accionistas, socios y directores;

3.10.3. Política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio; y, de la administración;

3.10.4. Revelación sobre las prácticas de transparencia referentes a los usuarios de servicios financieros considerando los siguientes aspectos:

- 3.10.4.1. Cumplimiento de la normativa de transparencia en referencia a contenidos de información previa a la contratación y en el proceso de contratación de los servicios financieros;
- 3.10.4.2. Estadísticas de las consultas y reclamos presentados por los clientes;
- 3.10.4.3. Definición de los mecanismos de autoevaluación del servicio al cliente con precisión de los indicadores de gestión e informes de seguimiento de los mismos; y,
- 3.10.4.4. Reclamos presentados para el conocimiento de la Superintendencia de Bancos y su resolución;

- 3.11 Establecer los lineamientos adecuados para observar el cumplimiento del código de ética, analizar los casos de incumplimiento y determinar las sanciones a aplicarse; y,
- 3.12 Establecer un apropiado plan de sucesión de ejecutivos, identificando los posibles sucesores y prever su calificación para dar continuidad a la administración de la organización.

SECCION II.- ESTRUCTURA

Art. 4.- Los órganos de control que apoyan a su gestión se componen del: comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos., comité de retribución, comité de ética y comité de cumplimiento.

Art. 5.- El comité de retribuciones estará conformado por dos (2) miembros del directorio, un representante adicional nombrado por (a junta general de accionistas o de socios, quien lo presidirá y el gerente general, administrador principal o representante legal en calidad de miembro. Se encargará de vigilar la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos; cuando se trate de la fijación de la remuneración del gerente general, administrador principal o representante legal éste no podrá pronunciarse. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. Los miembros del comité elegirán de fuera de su seno a quien ejercerá la secretaría.

Sus atribuciones y funciones, serán las siguientes:

- 5.1 Proponer a la junta general la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del directorio de manera que la política y la escala recomendada para la aprobación de la junta general de accionistas o de socios guarde consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumplan con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten la sostenibilidad de la entidad o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera;
- 5.2 Vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para la alta dirección y otros altos cargos para que esté en consonancia con la cultura, los objetivos, la estrategia y el entorno de control de la entidad controlada, según consten en la formulación de la política retributiva; e,
- 5.3 Incorporar, en el informe anual de labores que presenta el presidente del directorio a la junta general ordinaria de accionistas o de socios, un acápite sobre el nivel de cumplimiento de la política de retribuciones. Cuando se produzca un hecho relevante, éste deberá ser puesto en conocimiento del directorio, en forma inmediata.

Art. 6.- El comité de ética estará conformado por representantes de los accionistas o socios, administración y empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos, Los miembros del comité de ética deberán reunir los mismos requisitos y no estar incurso en las prohibiciones que se requieren para ser calificado miembro del directorio. Cada parte deberá participar con por lo menos con un representante. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. El comité lo presidirá el representante del directorio. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. El funcionario encargado de la administración de recursos o talento humano será el encargado de la secretaria de comité.

El comité de ética se encargará de establecer el contenido del código de ética que además de las

declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.

Art. 7.- El código de ética deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas. Estos valores y principios, son al menos los siguientes:

7.1 Cumplimiento de la ley y normativa vigente:

7.1.1. Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero y demás leyes aplicables; y, la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos; y,

7.1.2. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;

7.2 Respeto a las preferencias de los grupos de interés:

7.2.1. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;

7.2.2. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la empresa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;

7.2.3. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;

7.2.4. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;

7.2.5. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;

7.2.6. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;

7.2.7. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);

7.2.8. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;

7.2.9. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables

7.2.10. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;

7.2.11. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;

7.2.12. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,

7.2.13. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo;

Transparencia:

7.3.1. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;

7.3.2. Difundir información contable y financiera fidedigna;

7.3.3. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo

banca rí y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;

7.3.4. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,

7.3.5. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

7.4 Rendición de cuentas:

7.4.1. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad;

7.4.2. Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;

7.4.3. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,

7.4.4. Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas o de socios y al público en general a través de su página web.

SECCION III.- REQUERIMIENTOS DE INFORMACION

Art. 8.- Un buen gobierno deberá observar un conjunto sistemático de políticas y procesos sometidos a mejora continua, acompañados de información estructurada que permita revelar:

8.1 Las actividades o los mecanismos requeridos para alcanzar la aplicación de los principios enunciados;

8.2 La información pertinente para cada aspecto y grupo de interés; y,

8.3 Los indicadores que expresen los resultados alcanzados.

Por lo que su propósito es que tanto las actividades, mecanismos, contenidos de Información e indicadores de seguimiento se gestionen como un proceso formalizado e integrado, sujeto a definiciones en las instancias de gobierno de la entidad y evolución de su eficacia y eficiencia.

Art. 9.- Indistintamente de las políticas definidas en el estatuto de la organización sobre la revelación obligatoria de información relacionada con la gestión de los órganos máximos de la entidad, ésta incluirá como parte de esas políticas la revelación de la información y los mecanismos apropiados para cada grupo de interés, de modo que cubra adecuadamente el concepto de rendición de cuentas y las oportunidades de participación.

La información deberá difundirse de una manera accesible y precisa y deberá comprender:

9.1 Procedimientos para la selección de los directores, condiciones y frecuencia en la que se realiza la selección o renovación;

9.2 Procedimientos para realizar la votación en las juntas generales de accionistas o de socios;

9.3 Código de ética que rige en la entidad, así como cualquier otro marco de política que guíe el gobierno corporativo, tales como los lineamientos sobre los cuales se realiza la evaluación de la actuación del directorio;

9.4 Lineamientos adoptados por la entidad para evitar conflicto de intereses entre los accionistas y otras partes relacionadas, los casos de estudio y las conclusiones que se hubieren presentado;

9.5 Información sobre la fecha, lugar de celebración y orden del día de las juntas generales de accionistas o de socios;

9.6 Información de la condición financiera de la entidad, calificación de riesgo, informes de auditoría

interna y externa, con las observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, especialmente sobre la suficiencia de los sistemas de control interno y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones de lavado de activos;

9.7 Informe del directorio sobre la gestión correspondiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales y a las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo) y las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones.

El contenido de la información a relevarse considerará la complejidad de las operaciones de la institución, la composición de la propiedad, estructura de la organización y responsabilidades de los principales niveles jerárquicos.

La descripción de la estructura organizacional deberá precisar las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se pueda observar el tipo de decisiones que cada: nivel jerárquico puede adoptar, diferenciando aquéllas de orden estratégico de aquéllas de orden operativo y de control;

9.8 Conformación del grupo financiero, si fuere del caso, subsidiarias, afiliadas, niveles de participación e información relevante de la condición financiera de tales entidades, relaciones relevantes, así como la influencia significativa de otras entidades relacionadas con la propiedad y la administración;

9.9 Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control; e,

9.10 Información suficiente de los aspectos que van a someterse a decisión en dichas juntas así como la información financiera correspondiente a la que debe incorporarse los informes de los respectivos comités, si fuere pertinente.

Se deberá informar al directorio y a la junta general de accionistas o de socios, las políticas y [os niveles de retribución definidos para los miembros del directorio y la administración superior; y, la política de incentivos que se aplica en la institución principalmente relacionada con los niveles señalados e informe presentado por el comité de retribuciones.

Art. 10.- Los mecanismos de difusión de las instituciones del sistema financiero deberán otorgar las facilidades correspondientes para que los accionistas o socios puedan realizar preguntas sobre la información que se hubiere difundido, tanto de aquella relacionada con la condición financiera de la entidad, informes de auditoría interna, externa y el informe relacionado con la rendición de cuentas de los miembros actuales del directorio, gestión de riesgo, conflictos de interés detectados, informes de cumplimiento del comité de ética.

Estos mecanismos deberán ser accesibles y permitir plantear consultas sobre las cuestiones que serán sometidas a decisión, sin dejar de observar las limitaciones razonables e implementación de procesos de autenticación que ofrezca las seguridades debidas de la información a difundir.

SECCION IV.- INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR LA PRACTICA DE CIERTOS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Art. 11.- A fin de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea, las entidades financieras deberán publicar en su página web institucional, la información contenida en el anexo 1. La página web de las instituciones deberá tener una sección definida para este tipo de indicadores, bajo el título de "Indicadores de gobierno corporativo", así también deberán remitir dicha información una vez al año en las estructuras que para el efecto determine este organismo de control.

El directorio presentará ante la junta general de accionistas o de socios, un informe detallado con la información definida en el anexo 2, el que deberá venir adjunto al acta de la junta general de accionistas o de socios.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En el caso de las subsidiarias o afiliadas del exterior de los grupos financieros, se atenderá a las normas que fueren más exigentes entre las del país donde tuviere su domicilio principal la entidad receptora de la inversión y las del Ecuador.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Bancos en sus supervisiones in situ verificará el cumplimiento de las disposiciones de este capítulo.

TERCERA.-La casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

ANEXO 1 INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

ANEXO 2 INFORMACION DE BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Nota: Para leer Anexos, ver Registro Oficial Suplemento 123 de 31 de Octubre de 2017, página 57.

TITULO XIV.- DE LAS SANCIONES Y DE LOS RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA

DETALLE HISTORICO DE LAS RESOLUCIONES EXPEDIDAS EN EL TITULO XIV:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial Suplemento 123 de 31 de Octubre de 2017, página 69.

CAPITULO I.- NORMA DE CONTROL PARA LA ATENCION DE LOS RECLAMOS CONTRA LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Nota: Capítulo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SECCION I DEL RECLAMO

Art. 1.- La Superintendencia de Bancos receptorá y tramitará los reclamos presentados por los clientes, usuarios, afiliados, partícipes o beneficiarios según corresponda, de los productos, servicios y operaciones que prestan las entidades de los sectores financieros público o privado; y del sistema nacional de seguridad social, observando para ello el procedimiento administrativo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 2.- El reclamante podrá presentar su reclamo en cualquiera de las dependencias de la Superintendencia de Bancos.

No se receptorán los escritos en los que el reclamante no consigne el lugar o medio para la notificación.

La consideración de quién es persona interesada; la capacidad de ejercicio para comparecer al procedimiento administrativo; los terceros interesados; y, la representación, se sujetarán a lo establecido en los capítulos Primero "Persona interesada" y Segundo "Representación", del Título I "Normas generales", del Libro Segundo "El procedimiento administrativo" del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 3.- La Superintendencia de Bancos pondrá a disposición del público, en un lugar de fácil acceso en sus dependencias y en su página web, un formulario de uso obligatorio en el cual el cliente o usuario deberá consignar la información necesaria para interponer su reclamo, el que se adjunta como anexo 1 del presente capítulo, para su presentación adjuntará copia simple del documento de identificación.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 4.- La unidad responsable de la recepción del reclamo presentado sentará la razón de recepción, en la que se acreditará la fecha de presentación de la solicitud, nombres completos y la sumilla de quien lo recibió.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 5.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intenciones regionales, dentro del término de tres (3) días contados desde la fecha de presentación del reclamo y luego de verificar que el mismo es de su competencia y que cumple con todos los requisitos detallados en el formulario aprobado de conformidad con el artículo 136 del Código Orgánico Administrativo, admitirá a trámite el reclamo y procederá a notificar al reclamante.

De no cumplir con los requisitos establecidos en el formulario, dentro del mismo término, notificará con la disposición de subsanación siguiendo lo dispuesto en los artículos 140 y 141 del Código Orgánico Administrativo.

La persona interesada en el término máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha de notificación, subsanará su omisión u omisiones.

En caso de no cumplir con lo dispuesto en el término concedido, se entenderá como desistimiento lo cual será declarado en la resolución.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SECCION II TRAMITACION

Art. 6.- Una vez admitido el reclamo, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intenciones regionales correrán traslado con el mismo a la entidad controlada, para que en el término de ocho (8) días, contados a partir de la fecha de notificación, conteste el reclamo, presente descargos, documentos e informe motivado y fundamentado sobre el mismo, y remita la documentación que el organismo de control requiera, considerando además lo previsto en los artículos 193, 194 y 195 del Código Orgánico Administrativo, documentos que formarán parte del expediente.

Si se trata de reclamos de operaciones o transacciones efectuadas en territorio extranjero, el término para que la entidad controlada conteste el reclamo será de hasta veinte (20) días.

Recibida la contestación de la entidad controlada, de manera inmediata se notificará al reclamante, adjuntando copia de la contestación, quien en el término de tres (3) días de notificado podrá pronunciarse al respecto, inclusive adjuntando y/o anunciando prueba nueva; y, de haberla

anunciado o adjuntado, se pondrá en conocimiento de la entidad controlada.

En caso de no recibir respuesta de la entidad controlada, se sentará la razón pertinente.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 7.- La falta de atención y contestación de la entidad controlada a lo previsto en el primer inciso del artículo 6 de la presente norma, respecto de los reclamos presentados, podrá sancionarse por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, acorde a lo previsto en las respectivas normas de control para la aplicación del procedimiento administrativo sancionador tanto para las entidades de los sectores financieros público y privado, como para las que integran el sistema nacional de seguridad social.

El incumplimiento y de ser el caso la resolución de sanción impuesta a la entidad controlada será comunicada al órgano administrativo correspondiente, para las acciones de control respectivas.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SECCION III DE LA PRACTICA DE LA PRUEBA

Art. 8.- Cumplido el procedimiento establecido en el artículo 6 de esta norma, o en el caso de que la entidad controlada no conteste el reclamo, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, analizarán las solicitudes de pruebas y si las aceptan dispondrán que se las practique.

La prueba será pertinente, se referirá únicamente a los hechos controvertidos y se sujetará a lo dispuesto en el Capítulo Tercero "PRUEBA", del Título III "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO" del Libro Segundo "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO" del Código Orgánico Administrativo.

Además la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, podrán disponer la práctica de la prueba oficiosa que juzguen necesaria para el esclarecimiento de los hechos controvertidos la que será notificada a las partes, a fin de que ejerzan su derecho a la defensa. De aquellos documentos que tengan el carácter de reservados se notificará únicamente lo que corresponda.

Se concederá un período específico de no más de treinta (30) días término para la evacuación de las pruebas dispuestas, de conformidad con lo previsto en el último inciso del artículo 194 en armonía con el segundo inciso del artículo 158 del Código Orgánico Administrativo.

Art. 9.- Los testimonios e informes periciales se aportarán al procedimiento administrativo por escrito mediante declaración jurada agregada a un protocolo público, conforme lo previsto en el último inciso del artículo 197 del Código Orgánico Administrativo.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, o la persona interesada podrá contrainterrogar a peritos y testigos cuando se hayan emitido informes o testimonios en el procedimiento.

Para el efecto, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, convocarán a una audiencia dentro del período de prueba. En el contrainterrogatorio se observarán las reglas previstas en el artículo 197 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652,

publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 10.- Los hechos para la decisión en un procedimiento pueden acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, con excepción de la declaración de parte de los servidores públicos.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 11.- Los gastos de aportación y producción de las pruebas son de cargo del solicitante, con excepción de las pruebas solicitadas por la persona interesada que estén en poder de la Superintendencia.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SECCION IV ANALISIS Y RESOLUCION

Art. 12.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intenciones regionales, para emitir la respectiva resolución motivada y notificarla, contarán con un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de terminado el período para la evacuación de la prueba.

El plazo establecido en el inciso precedente podrá ser extendido hasta dos (2) meses en los casos previstos en el artículo 204 del Código Orgánico Administrativo.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intenciones regionales para obtener mayores elementos de opinión o juicio previo a la expedición de la resolución o del acto administrativo que resuelva el reclamo, podrán requerir a las unidades correspondientes de este organismo de control, informes técnicos o jurídicos.

La resolución deberá observar lo previsto en el artículo 205 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 13.- Dentro del término de tres (3) días siguientes al de la notificación del acto administrativo, la persona interesada puede solicitar a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intenciones regionales, las aclaraciones, rectificaciones y subsanaciones. La unidad administrativa decidirá lo que corresponda, en un término de tres (3) días.

Asimismo, el órgano competente puede, de oficio, realizar las aclaraciones, rectificaciones y subsanaciones en el plazo de tres (3) días subsiguientes a la expedición de cualquier acto administrativo.

Para ello se observará lo dispuesto en el artículo 133 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 14.- Si el resultado del análisis que realice la Superintendencia de Bancos determinare la necesidad de que la entidad controlada introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el reclamo, el Superintendente de Bancos o su delegado, impartirá la disposición correspondiente.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 15.- Para los reclamos originados en la concesión de las prestaciones de las entidades del sistema de seguridad social, si la causa que motivó el reclamo se produjo en la falta de aplicación de las disposiciones legales o normativas o en un procedimiento incorrecto de la entidad controlada, la Superintendencia de Bancos podrá disponer las medidas de control que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 16.- Si el servicio financiero que motivó el reclamo, se originó en la falta de aplicación de las disposiciones legales o normativas o en un procedimiento incorrecto de la entidad financiera controlada, que hubiere ocasionado una afectación económica al reclamante, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la devolución o restitución de los valores reclamados o dispondrá la medida que corresponda, otorgando al representante legal de la entidad un término que no podrá exceder de diez (10) días a partir de la fecha de la notificación para que remita, bajo las prevenciones de Ley, la constancia del cumplimiento de la orden impartida.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 17.- Si las entidades financieras cobran cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, o establecen cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Bancos ordenará a la entidad financiera la restitución de esos cargos al usuario financiero.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 18.- Si las entidades financieras efectúan cargos por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, o no cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario, la Superintendencia de Bancos ordenará que dichos cargos sean restituidos al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 19.- En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de débito, crédito, de cajero automático, cheques o cualquier otro instrumento que tenga similar objetivo, las entidades financieras suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir del día y hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley. Si la Superintendencia de Bancos verifica que los cargos o pagos efectuados por la entidad financiera por cuenta de sus clientes, no hayan considerado la notificación de pérdida, sustracción, robo o hurto, el Superintendente de Bancos o el funcionario delegado, ordenará a la entidad financiera la restitución inmediata a sus clientes de dichos cargos o pagos.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 20.- Para los reclamos originados en transacciones locales con tarjeta de débito o de crédito, en cuyo vale o "voucher" se evidencia que la firma del titular de la tarjeta es notoriamente diferente a la constante en el documento de identificación, en evidente incumplimiento del contrato suscrito entre la

entidad emisora de la tarjeta y el establecimiento afiliado, el Superintendente de Bancos o el funcionario delegado ordenará la devolución que corresponda del valor reclamado.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 21.- Cuando el objeto o materia de un reclamo se encuentre bajo conocimiento de la justicia ordinaria, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolo en cuanto sean informados de tal circunstancia, y siempre que sea el reclamante quien intervenga como parte actora en el proceso judicial. Lo preceptuado, no es aplicable cuando los hechos materia del reclamo administrativo sean también objeto de investigación o juzgamiento en el ámbito penal, en cuyo caso la Superintendencia de Bancos los conocerá y resolverá, en el ámbito de su competencia.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Art. 22.- Las entidades controladas deberán remitir mensualmente a la Superintendencia de Bancos el detalle de los reclamos presentados por sus clientes. Para el efecto, la entidad de control definirá por medio de circular las estructuras de información correspondientes.

Nota: Artículo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Para el procedimiento de excusa y recusación, se estará a lo dispuesto en los artículos 86, 87 y 88 del Código Orgánico Administrativo; y para el conflicto de competencia se seguirá lo determinado en el artículo 85 ibídem.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SEGUNDA.- La notificación de todas las diligencias efectuadas en aplicación del presente capítulo será inmediata y considerará lo dispuesto en el Capítulo Cuarto "Notificación", del Título I "Normas generales", del Libro Segundo "El procedimiento administrativo" del Código Orgánico Administrativo; estará a cargo de la Secretaría General o su delegado en las unidades competentes; y, dejará constancia en el expediente del lugar, día, hora y forma de notificación.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

TERCERA.- La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes en las intendencias regionales, serán responsables de que los documentos que conforman el expediente se ordenen cronológicamente en función de su recepción, y que todas sus hojas estén numeradas de manera secuencial.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

CUARTA.- No podrá introducirse enmendaduras, alteraciones ni agregados en los documentos, una vez hayan sido incorporados al expediente.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

QUINTA.- De oficio o a petición de parte, salvo disposición en contrario, en cuanto a la ampliación de

términos o plazos, y suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento, se considerará lo previsto en los artículos 161 y 162 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SEXTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los reclamos que se encuentren en trámite a la fecha de vigencia del Código Orgánico Administrativo, continuarán sustanciándose hasta su conclusión conforme con la normativa vigente al momento de su inicio.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SEGUNDA.- Los reclamos iniciados con anterioridad al Código Orgánico Administrativo sobre los que no haya recaído un acto administrativo en el plazo de seis (6) meses, contados desde la fecha de publicación de ese Código, se regirán por las reglas determinadas en la disposición transitoria segunda del referido Código.

Nota: Disposición agregada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

ANEXO 1

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Nota: Para leer Anexo, ver Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio de 2018, página 33.

Nota: Anexo agregado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

CAPITULO II.- NORMA PARA LA APLICACION DE SANCIONES PECUNIARIAS (emitido con Resolución No SB-2015-775 de 8 de septiembre del 2015)

Nota: Capítulo renumerado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

SECCION I.-DEFINICIONES

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

- a. **AGRAVANTE:** Acción u omisión que torna más grave un hecho.
- b. **AMPLIACION DE PLAZO.-** Es la solicitud debidamente sustentada de las entidades financieras de un tiempo adicional para la entrega de información o para dar cumplimiento a una instrucción impartida por el organismo de control. El Superintendente de Bancos o su delegado, es el único funcionario que, en casos justificados, puede autorizar la ampliación de plazo,
- c. **ATENUANTE:** Motivo o causa que disminuye o reduce la sanción correspondiente a una infracción.

d. **DISPOSICIONES DEL ORGANISMO DE CONTROL:** Son el conjunto de mandatos, regías y directrices que se generan en el curso de la actividad de supervisión, que el organismo de control imparte al sistema del sector financiero y que están relacionadas con la normativa vigente, el control y la vigilancia, así como con las actividades y prácticas de las instituciones controladas. Las disposiciones pueden estar contenidas en resoluciones, oficios y circulares y ser generales, o sea para todo el sector financiero privado o público; o, específicas, es decir, dirigidas para determinada entidad financiera, accionistas, administradores, funcionarios o empleados, auditor interno, auditor externo, firma calificadora de riesgos, peritos valuadores y otros que efectúan servicios de apoyo a la supervisión.

e. **INFRACCION:** Es la inobservancia o incumplimiento de cualquier tipo a las disposiciones de la ley, la normatividad vigente o disposiciones de la autoridad de control.

f. **INTENCIONALIDAD:** Existencia de voluntad en la ejecución de un acto.

g. **NEGLIGENCIA:** Omisión de la diligencia o cuidado que debe ponerse en el manejo y cumplimiento de la normativa vigente.

h. **REINCIDENCIA EN LA INFRACCION.-** Es el acto u omisión por el cual se vuelve a cometer la misma infracción o inobservancia a las disposiciones de la ley, la normativa vigente o disposiciones de la autoridad de control. Esta circunstancia constituye un agravante para la imposición de una sanción.

i. Para que se produzca reincidencia en la infracción, necesariamente debe haber coincidencia de sujeto responsable de la infracción (persona o entidad) y de la materia.

j. **RETICENCIA EN EL CUMPLIMIENTO.-** Se entiende por reticencia, el incumplir con intencionalidad las instrucciones y disposiciones del organismo regulador o de las normas y leyes vigentes.

k. **SANCION EN FIRME.-** Se entiende que el acto administrativo está en firme, siempre que no se presente un recurso de apelación dentro del plazo de diez días desde su notificación conforme lo previsto en el inciso tercero del artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero; o en caso de haber sido presentado, cuando éste haya sido resuelto.

SECCION II.- DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS

Art. 2.- Competencia.- La competencia para sancionar las infracciones de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado, sus accionistas, administradores, funcionarios o empleados, auditores Interno y externo, firmas calificadoras de riesgo, peritos valuadores y otros que efectúen servicios de apoyo a la supervisión, corresponde al Superintendente de Bancos o su delegado.

La Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus funciones, tendrá competencia para sancionar a cualquier persona natural o jurídica que, sin tener las calidades indicadas en el párrafo que antecede, cometiesen infracciones al Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones emitidas por la Junta o las normas expedidas por el organismo de control.

Art. 3.- Responsabilidad.- Son sujetos responsables de las infracciones: la entidad financiera, sus accionistas, administradores, funcionarios o empleados, auditores interno y externo, firmas calificadoras de riesgo, peritos valuadores y otros que efectúen servicios de apoyo a la supervisión, quienes por acción u omisión incurran en las infracciones tipificadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Son responsables también las personas naturales y las personas jurídicas no financieras que incurran en las infracciones determinadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando corresponda.

La sanción pecuniaria que sea aplicada por primera vez, recaerá en la entidad financiera infractora, o a título personal en el representante legal de la entidad financiera infractora o en el funcionario responsable de la infracción, en los dos últimos casos la sanción por ser a título personal, no será

asumida por la entidad financiera. En caso de reincidencia la sanción será aplicada en la persona natural o jurídica en la que recayó la primera sanción y al directorio en forma prorrateada. De incurrir nuevamente en un incumplimiento por la misma infracción, la sanción recaerá en los miembros del directorio en forma prorrateada, en el representante legal y en la entidad infractora. En los casos de reincidencia se incrementará gradualmente la proporcionalidad de la sanción.

Art. 4.- Las infracciones se califican como muy graves, graves y leves acorde a lo que establece el artículo 260 del Código Monetario y Financiero.

Art. 5.- Sanciones administrativas. De acuerdo a la gravedad de la infracción cometida se establecen las siguientes sanciones:

- a. Infracción muy grave: El valor de la sanción pecuniaria estará comprendido entre el 0,0025% y el 0,01 % de los activos de la entidad financiera infractora.
- b. Infracción grave: El valor de la sanción pecuniaria estará comprendido entre, 0005% y 0,005 % de los activos de la entidad infractora.
- c. Infracción leve: El valor de la sanción pecuniaria será de hasta 0,001% de los activos de la entidad infractora.

Sin perjuicio de los rangos determinados y al amparo del artículo 264 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en ningún caso, la sanción pecuniaria que se aplique a la entidad financiera, sus accionistas(administradores, funcionarios o empleados, será inferior a treinta (30) salarios básicos unificados, incluso si el rango superior establecido, es menor a dicho valor.

Las sanciones determinadas serán aplicadas tanto para la entidad infractora, como para las personas naturales que sean responsables de la infracción, de acuerdo al artículo 3 de la presente norma. La aplicación de un determinado valor dentro de los rangos preestablecidos dependerá de la magnitud de la infracción, intencionalidad, negligencia o agravantes, al momento del cometimiento de la misma.

La sanción pecuniaria en base al porcentaje de los activos de la entidad infractora, se calculará con el valor de los activos registrados en el último balance cortado a fin del mes inmediato anterior a la fecha de la aplicación de la sanción y que se encuentre publicado en la página web de la Superintendencia de Bancos.

La sanción pecuniaria aplicada no libera a la entidad infractora ni a sus responsables, de la obligación de dar estricto cumplimiento a la disposición impartida, cuyo incumplimiento motivó la sanción, para lo cual, el organismo de control puede fijar un nuevo plazo para que la entidad cumpla con la instrucción dada.

SECCION III.- DE LAS SANCIONES NO PECUNIARIAS

Art. 6.- Son sanciones no pecuniarias las siguientes:

- a. AMONESTACION.- La amonestación corresponde a un llamado de atención escrito que se aplicará al responsable de una infracción grave. Para disponer la amonestación se considerará las circunstancias de la infracción y deberá ser comunicada por escrito a los sujetos responsables.
- b. SUSPENSION DE ADMINISTRADORES HASTA POR NOVENTA DIAS.- El Superintendente de Bancos o su delegado, es el único que puede disponer la suspensión de los administradores de una entidad financiera hasta por noventa días, mediante resolución motivada. Se aplicará en caso de infracciones graves, previo a contar con los informes técnicos y legales del caso. La suspensión de administradores es independiente de la sanción pecuniaria que se aplique para este tipo de infracciones.
- c. REVOCATORIAS DE LA O LAS AUTORIZACIONES.- La revocatoria de la autorización corresponde a la resolución por la cual se deja sin efecto la autorización dada por la

Superintendencia de Bancos para el funcionamiento de la entidad financiera. Esta sanción se aplicará únicamente en caso de infracciones clasificadas como muy graves, en función de las circunstancias de las mismas y será independiente de las sanciones pecuniarias a qué haya lugar por este tipo de infracciones.

El Superintendente de Bancos o su delegado, es el único funcionario que, a través de resolución, puede disponer la revocatoria de la o las autorizaciones, previo a contar con los informes técnicos y legales del caso.

d. REMOCION DE ADMINISTRADORES.- el Superintendente de Bancos o su delegado, es el único que puede disponer la remoción de los administradores de una entidad financiera, mediante resolución motivada, en el caso de cometimiento de infracciones muy graves, previo a contar con los informes técnicos y legales del caso. Dicha remoción será independiente de las sanciones pecuniarias que corresponda aplicar para este tipo de infracciones.

e. REMOCION DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO.- El Superintendente de Bancos o su delegado, es el único que puede disponer la remoción de los miembros del directorio de una entidad financiera, previo contar con los informes técnicos y legales del caso, por las causas previstas en el artículo 412 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

SECCION IV.- AUDITOR EXTERNO, FIRMA CALIFICADORA DE RIESGOS, PERITOS VALUADORES Y OTROS QUE EFECTUAN SERVICIOS DE APOYO A LA SUPERVISION.

Art. 7.- Para el caso de los Auditores Externos, Firma Calificadora de Riesgos y Peritos Valuadores, la sanción se aplicará al representante legal de la empresa o firma correspondiente, en función de la siguiente escala:

- a. Para las infracciones muy graves la multa será desde 71 salarios básicos unificados.
- b. Para las infracciones graves la multa estará comprendida entre 51 y 70 salarios básicos unificados
- c. Para las infracciones leves la multa estará comprendida entre 30 y 50 salarios básicos unificados.

Estos rangos son aplicables siempre y cuando el Código Orgánico Monetario y Financiero no determine sanciones específicas para determinada infracción.

El monto de la multa irá en función de la gravedad de la falta, perjuicios causados a terceros, negligencia, intencionalidad, reincidencia o cualquier otra circunstancia agravante o atenuante conforme lo previsto en el 265 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

SECCION V.- SANCION PECUNIARIA A PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS NO FINANCIERAS

Art. 8.- La sanción pecuniaria a personas naturales o jurídicas no financieras, en ningún caso podrá ser inferior a los treinta salarios básicos unificados. El monto de la multa irá en función de la gravedad de la falta, perjuicios causados a terceros, negligencia, intencionalidad, reincidencia o cualquier otra circunstancia agravante o atenuante conforme lo previsto en el 265 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Para el caso de personas jurídicas que efectuaren actividades financieras no autorizadas por el organismo de Control se aplicarán la sanción pecuniaria prevista en el artículo 275 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

SECCION VI.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 9.- Para efectos del artículo 277 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se considera identificada la infracción una vez que la autoridad competente paja sancionar, reciba el informe final que contenga la identificación de la infracción y la recomendación del inicio del procedimiento sancionador de la infracción.

Los informes previos que se generen producto de verificaciones serán considerados actos preparatorios. Sin perjuicio de lo cual, la responsabilidad en la demora o retraso en la emisión de estos informes, recaerá en el funcionario encargado de la emisión de los mismos.

Art. 10.- En ningún caso se podrá sancionar administrativamente dos veces a la misma persona natural o jurídica por una misma causa, conforme lo establecen la letra i) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador y el inciso final del artículo 266 del Código Orgánico Monetario y Financiero, sin perjuicio de lo previsto en el segundo inciso del artículo 265 ibídem.

Art. 11.- Todo acto administrativo mediante el cual se notifica la identificación de la infracción, deberá ser remitido al presunto infractor, de lo cual se dejará constancia en el registro de notificaciones. Los sujetos responsables de la infracción deberán ser notificados por escrito; y, en la referida notificación se deberá hacer constar el inicio del procedimiento administrativo sancionados.

Art. 12.- Cumplido el procedimiento administrativo previsto en el artículo 277 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el sujeto sancionado podrá impugnar en sede administrativa o en sede judicial ante las salas de lo contencioso administrativo, sin perjuicio de las demás acciones determinadas en la ley.

Art. 13.- EXTINCION DE LA SANCION.- La sanción se extingue por los casos previstos en el artículo 270 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 266 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las sanciones establecidas en esta normativa son independientes de la concurrencia de otro tipo de sanciones a que hubiere lugar por las responsabilidades civiles o penales que correspondan de conformidad con la ley.

SEGUNDA.- Las sanciones que imponga el Superintendente de Bancos o sus delegados, se lo hará a través de resolución y serán debidamente motivadas. En el acto administrativo de sanción que impongan los delegados, se hará constar el número y fecha de la resolución con la que recibió tal delegación.

Si la sanción es a la entidad infractora, el acto administrativo con el cual la Superintendencia de Bancos imponga dicha sanción, deberá ser notificado al representante legal en la oficina matriz de la institución sancionada.

Si la sanción se impone a título personal al representante legal, al presidente, miembros del directorio, accionistas, administradores, funcionarios o empleados, auditor interno, auditor externo, firma calificadora de riesgos, peritos valuadores y otros que efectúan servicios de apoyo a la supervisión, el acto administrativo con el cual la Superintendencia de Bancos imponga dicha sanción deberá ser emitido y notificado directamente al sancionado, de manera individual preferentemente en la oficina matriz de la institución; o, si el funcionario sancionado trabaja en una sucursal, agencia u oficina distinta de la matriz, será notificado en su lugar de trabajo; o, en su domicilio.

Al tratarse de sanciones impuestas a ex funcionarios de las entidades controladas la notificación se realizará en el último domicilio conocido, registrado en la entidad a la que prestó sus servicios. Para el caso de personas naturales o jurídicas no controladas por la Superintendencia de Bancos, la notificación se realizará en el domicilio de la persona sancionada.

Si por cualquier causa se determina la imposibilidad de realizar la notificación en la forma prevista en los incisos precedentes, se estará a las reglas previstas en el Código de Procedimiento Civil. Las notificaciones serán realizadas a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Bancos.

TERCERA.- La Superintendencia de Bancos llevará el registro correspondiente de las sanciones que se les haya impuesto a los sujetos infractores.

CUARTA.- La resolución sancionatoria deberá contener además la disposición de que el sujeto infractor cumpla en su totalidad con la norma, disposición infringida o disposiciones impartidas por la Superintendencia de Bancos.

QUINTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por el Superintendente de Bancos.

CAPITULO III.- NORMA DE CONTROL SOBRE LOS RECURSOS DE APELACION Y EXTRAORDINARIO DE REVISION CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS EMITIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Nota: Capítulo reformado por artículo 16 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 66, publicada en Registro Oficial 184 de 20 de Febrero del 2018 .

Nota: Resolución 66 derogada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 865, publicada en Registro Oficial 337 de 28 de Septiembre del 2018 .

Nota: Capítulo renumerado por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 652, publicada en Registro Oficial Suplemento 278 de 6 de Julio del 2018 .

Nota: Capítulo secciones y artículos sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

SECCION I.- REGLAS GENERALES

Art. 1.- En la impugnación se observarán las reglas generales del capítulo primero "Reglas generales", título IV "Impugnación" del libro segundo "El procedimiento administrativo" del Código Orgánico Administrativo, en lo que fuere aplicable.

Nota: Sección y artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 2.- La impugnación se presentará ante el titular del área administrativa que emitió el acto administrativo impugnado.

Dicho titular, en el término de tres (3) días contados desde la fecha de presentación de la impugnación, verificará que ésta se haya presentado dentro del término legal, y que cumpla con todos los requisitos dispuestos en el artículo 220 del Código Orgánico Administrativo. En ningún caso se modificará el fundamento y la pretensión planteada.

Si la impugnación hubiere sido presentada fuera de término, será inadmitida por la misma autoridad y dispondrá su archivo.

Si la impugnación hubiere sido presentada dentro del término legal pero no reúne los requisitos formales señalados en el artículo 220 del Código Orgánico Administrativo, el titular del área administrativa que emitió el acto administrativo impugnado dispondrá que la persona interesada la complete o aclare en el término de cinco días. Si no lo hace, se considerará desistimiento, el titular del área administrativa expedirá el correspondiente acto administrativo y ordenará la devolución de los documentos adjuntados a ella, sin necesidad de dejar copias.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 3.- Si el recurso de apelación fue presentado dentro del término legal y cumple con los requisitos formales previstos en el artículo 220 del Código Orgánico Administrativo, será admitido a trámite; se

correrá traslado a todas las personas interesadas; y, se remitirá al Superintendente de Bancos o su delegado, para su trámite y resolución.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 4.- En caso de que la persona interesada solicite la suspensión del acto administrativo dentro del término de tres (3) días contados desde la notificación del mismo, el titular del área administrativa que emitió el acto administrativo observará lo previsto en el artículo 229 del Código Orgánico Administrativo, y resolverá lo pertinente.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 5.- Si el recurso extraordinario de revisión hubiere sido presentado dentro del término legal y cumple con los requisitos formales previstos en el artículo 220 del Código Orgánico Administrativo, será remitido al Superintendente de Bancos o su delegado, a fin de que determine si se funda en alguna de las causales previstas en el artículo 232 del cuerpo legal señalado y, conforme lo establece el artículo 233, lo admita o inadmita en el término de veinte (20) días, contados desde su interposición.

Se correrá traslado de estas actuaciones a todas las personas interesadas.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

SECCION II.- DEL RECURSO DE APELACION

Art. 6.- Los actos administrativos expedidos por cualquier órgano de la Superintendencia de Bancos podrán ser impugnados mediante recurso de apelación dentro del término de diez (10) días, contados a partir de la notificación del acto que se impugna.

Nota: Sección y artículo sustituidos por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 7.- En el recurso de apelación se podrá además alegar la nulidad del procedimiento o del acto administrativo.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 8.- En caso de existir hechos nuevos o haberse presentado documentos no recogidos en el expediente originario que se hayan aportado con la impugnación, el Superintendente de Bancos o su delegado los pondrá a disposición de las personas interesadas para que, en un término de hasta cinco (5) días, formulen las alegaciones y presenten los documentos y justificantes que estimen procedentes.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 9.- Cumplido el procedimiento establecido en el artículo anterior, el Superintendente de Bancos o su delegado considerará la procedencia de disponer las pruebas solicitadas en la apelación y dispondrá la práctica de las que considere procedentes, conforme lo previsto en el segundo y tercer inciso del artículo 194 del Código Orgánico Administrativo; solicitará la práctica de la prueba de oficio que considere necesaria; y, concederá el término de hasta cinco (5) días para la evacuación de la prueba dispuesta.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 10.- En la prueba se estará a lo previsto en el Capítulo Tercero "Prueba", del Título III "Procedimiento administrativo", Libro Segundo "El procedimiento administrativo", del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 11.- La resolución del recurso de apelación se expedirá en el plazo de hasta en un mes contado desde la fecha de interposición del recurso.

Cuando la resolución se refiera al fondo, admitirá en todo o en parte, o desestimarás las pretensiones formuladas en la impugnación.

Cuando se deba resolver de oficio o a petición de la persona interesada la nulidad del procedimiento, se observará lo previsto en el artículo 227 del Código Orgánico Administrativo.

Si la nulidad se refiere al acto administrativo, se observará lo previsto en el artículo 228 del Código citado.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 12.- La apelación en contratación pública se interpondrá ante la autoridad administrativa que emitió el acto materia de la apelación, y exclusivamente de los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Bancos dentro de procesos contractuales, observando lo dispuesto en el procedimiento especial determinado en el artículo 231 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

SECCION III.- DEL RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISION

Art. 13.- La persona interesada puede interponer recurso extraordinario de revisión contra cualquier acto administrativo que ha causado estado, cuando se verifique al menos una de las causales previstas en el artículo 232 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Sección y Artículo sustituidos por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 14.- El recurso extraordinario de revisión se interpondrá, cuando se trate de la causal 1 del artículo 232 del Código Orgánico Administrativo, dentro del plazo de un (1) año siguiente a la fecha de la notificación de la resolución impugnada.

En las demás causales del referido artículo, el término es de veinte (20) días contados desde la fecha en que se tiene conocimiento de los documentos de valor esencial o desde la fecha en que se ha ejecutoriado o quedado firme la declaración de nulidad o falsedad.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 15.- El Superintendente de Bancos o su delegado determinará, luego de verificado el cumplimiento de los requisitos formales conforme lo señala el artículo 5 de esta norma, si el recurso

se funda en alguna de las causales previstas en el artículo 232 del Código Orgánico Administrativo y si, conforme lo establece el artículo 233, procede su admisión o inadmisión. Para ello contará con el término de veinte (20) días contados desde su interposición. Si no se ha dictado y notificado la admisión del recurso, se entenderá desestimado.

En el evento de que el recurso interpuesto se funde en alguna de las causales previstas en el Código Orgánico Administrativo y cumpla con todos los requerimientos de forma y fondo exigidos, el Superintendente de Bancos o su delegado lo admitirá a trámite y dispondrá la notificación a las personas interesadas. Caso contrario, lo inadmitirá.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 18.- El recurso extraordinario de revisión, será resuelto en el plazo máximo de un mes, contado desde la notificación de su admisión. Vencido este plazo sin que se haya pronunciado la Superintendencia de manera expresa, se entenderá desestimado el recurso.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

Art. 19.- De la resolución del recurso extraordinario de revisión, no procede recurso alguno.

Nota: Artículo sustituido por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Para el procedimiento de excusa y recusación, se atenderá a lo dispuesto en los artículos 86, 87 y 88 del Código Orgánico Administrativo; y para el conflicto de competencia se seguirá lo determinado en el artículo 85 ibídem.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

SEGUNDA.- La notificación de todas las diligencias efectuadas en aplicación del presente capítulo será inmediata; considerará lo dispuesto en el Capítulo Cuarto "Notificación", del Título I "Normas generales", del Libro Segundo "El procedimiento administrativo" del Código Orgánico Administrativo; y, dejará constancia en el expediente del lugar, día, hora y forma de notificación.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

TERCERA.- Si del resultado del análisis del recurso de apelación o extraordinario de revisión, y de la resolución que respecto de ellos se adopte, se determinare la necesidad de que la entidad controlada introduzca correctivos que regularicen la situación que motivó el recurso, la Superintendencia de Bancos, al emitir el pronunciamiento que lo resuelva, impartirá la disposición respectiva, otorgando al representante legal de la entidad un término improrrogable de diez (10) días a partir de la notificación, para que remita a la Superintendencia de Bancos bajo prevenciones de ley, la constancia del cumplimiento de la instrucción impartida y de la resolución adoptada.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

CUARTA.- El área competente encargada de la sustanciación y resolución de la impugnación, será responsable de que los documentos que conforman el expediente se ordenen cronológicamente en función de su recepción, y que todas sus hojas estén numeradas de manera secuencial.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

QUINTA.- No podrá introducirse enmendaduras, alteraciones, entrelíneas, ni agregados en los documentos una vez hayan sido incorporados al expediente.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

SEXTA.- Conforme lo prevé el artículo 223 del Código Orgánico Administrativo, la resolución de la impugnación en ningún caso podrá agravar la situación inicial del recurrente.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

SEPTIMA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

Nota: Disposición sustituida por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICION TRANSITORIA.- Las impugnaciones interpuestas antes de la vigencia del Código Orgánico Administrativo y que no han sido resueltas, observarán las disposiciones de la Segunda Disposición Transitoria de dicho Código.

Nota: Disposición dada por Artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 833, publicada en Registro Oficial 320 de 5 de Septiembre del 2018 .

TITULO XV.- DE LA REGULARIZACION DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

DETALLE HISTORICO DE LAS RESOLUCIONES EXPEDIDAS EN EL TITULO XV.

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial Suplemento 123 de 31 de Octubre de 2017, página 83.

CAPITULO I.- DEL PRESTAMO SUBORDINADO

SECCION I.- DEL PRESTAMO SUBORDINADO

Art. 1.- Las entidades controladas, de conformidad con las normas que rigen su funcionamiento, podrán conceder un préstamo subordinado a otra entidad controlada que se encuentre en la situación prevista en el artículo 192 del Código Orgánico Monetario y Financiero, a fin de superar las deficiencias de patrimonio técnico.

El contrato de préstamo subordinado contendrá una cláusula acorde a la cual el prestamista podrá ceder libremente sus derechos de dicho préstamo, siguiendo las reglas de la cesión de créditos.

Art. 2.- Para que dicho préstamo pueda concederse, la entidad receptora del préstamo deberá, previamente, reconocer en el grupo 37 "(Desvalorización del patrimonio)" las pérdidas activadas catalogadas como tajos por la Superintendencia de Bancos o las auditorías interna o externa.

Los valores registrados en el grupo 37 "(Desvalorización del patrimonio)" deberán castigarse contra las cuentas patrimoniales inmediatamente siguiendo el orden establecido en los artículos 1 y 2 del capítulo VII "Compensación o castigo de pérdidas, déficit acumulados o desvalorización del patrimonio", del título XI "De la contabilidad", de este libro En el caso de que el castigo de las

pérdidas activadas alcancen a la totalidad del capital pagado, la entidad deberá reunir a la junta general de accionistas, en el plazo de treinta (30) días contados a partir de la concesión del préstamo subordinado, para proceder al castigo de las acciones y cumplir con las formalidades que la ley prevé, así como con el registro correspondiente en el Registro Mercantil. En estos casos, el capital pagado se reducirá al valor equivalente a una acción, con la cual obligatoriamente se deberá constituir un fideicomiso en beneficio del acreedor. El administrador del fideicomiso ejercerá los derechos en la junta general de accionistas.

En caso de no reunirse la junta general de accionistas, en el plazo previsto, el Superintendente de Bancos dispondrá el castigo del capital.

Art. 3.- Las entidades receptoras de préstamos subordinados, al momento de efectuar el pago del préstamo subordinado no podrán considerar para el aumento de capital los saldos registrados en las siguientes cuentas: 3305 "Reserva por revalorización del patrimonio" y 3310 "Reservas por resultados no operativos" en consecuencia sólo podrá pagarse en efectivo.

Adicionalmente, estarán sometidas a las siguientes restricciones:

- a. No podrán distribuir utilidades de ejercicios anteriores ni las del ejercicio en curso, tampoco podrán entregar dividendos anticipados con cargo a utilidades del ejercicio en curso;
- b. No podrán abrir nuevas oficinas, ni en el país y ni en el exterior;
- c. No podrán incrementar el saldo de la cuenta de activos fijos, por adquisición de nuevos bienes, ni los gastos de publicidad; y,
- d. No podrán invertir en el capital de entidades del país o del exterior, constituidas o por constituirse, salvo el caso previsto en el artículo 421 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Las entidades financieras que tengan subsidiarias en centros financieros libres dispondrán que todo incremento de los depósitos o captaciones de estas entidades se destine, a constituir una reserva equivalente al quince por ciento (15%), que será invertida en los valores de alta liquidez, solvencia y rentabilidad que defina la Superintendencia de Bancos.

Art. 4.- El pago del préstamo subordinado se realizará de conformidad con lo previsto en la ley y devengará la tasa de interés de mercado, la cual se cobrará periódicamente. Todo aumento de capital del prestatario efectuado antes del vencimiento de dicho plazo, por un monto que cubra parcial o totalmente el préstamo subordinado, por parte de los accionistas o de terceros inversionistas deberá destinarse a prepagar inmediatamente el capital del préstamo subordinado al prestamista, así como los intereses proporcionales que se hubieren generado hasta la fecha de pago efectivo.

Art. 5.- Las entidades receptoras de préstamos subordinados se someterán a la revisión de los sistemas de control interno y a la evaluación de la calidad e idoneidad de la administración, incluyendo a directores y principales accionistas de la entidad, bajo las condiciones establecidas sobre evaluación de la idoneidad y capacidad de los socios, directivos y administradores y acerca de la evaluación, recomendaciones sobre el control interno de la entidad del sistema financiero; dicha evaluación la realizará la Superintendencia de Bancos.

De los resultados obtenidos, la Superintendencia analizará la situación de los accionistas, del directorio y de los administradores y actuará de acuerdo con lo que dispone la ley.

Sin perjuicio de lo que dispone la ley, a juicio de la Superintendencia de Bancos, se procederá a la remoción de los miembros del directorio y de los administradores cuando hayan ejecutado actos graves que hagan temer por la estabilidad de la entidad y especialmente cuando:

- a. Contravengan las disposiciones contenidas en el programa de supervisión; y,
- b. Atenten de cualquier modo contra la seguridad de los activos o contra los intereses de los depositantes de la entidad,

No obstante lo indicado en los incisos precedentes, si el monto del préstamo subordinado supera el cincuenta por ciento (50%) del capital pagado de la entidad receptora, la junta general de accionistas de dicha entidad deberá proceder a cambiar el directorio y la administración. Los reemplazantes deberán ser designados de mutuo acuerdo con la entidad prestamista.

Art. 6.- Las entidades receptoras de préstamos subordinados se someterán, como mínimo cada dos (2) meses a auditorías especiales efectuadas por la Superintendencia de Bancos o firmas auditoras externas que determine la Superintendencia. Los resultados de dichas auditorías servirán para determinar los niveles apropiados de provisiones; y, dicha información podrá ser entregada a otros organismos de control, en los términos previstos en el artículo 354 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Art. 7.- El incumplimiento de las normas o exigencias establecidas en este capítulo, serán causas suficientes para declarar al préstamo subordinado de plazo vencido y proceder a la ejecución del mismo.

DISPOSICION GENERAL UNICA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

TITULO XVI.- DEL PROCESO DE EXCLUSION Y TRANSFERENCIA DE ACTIVOS Y PASIVOS Y DE LA LIQUIDACION DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICO Y PRIVADO

DETALLE HISTORICO DE LAS RESOLUCIONES EXPEDIDAS EN EL TITULO XVI:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial Suplemento 123 de 31 de Octubre de 2017, página 87.

CAPITULO I.- NORMAS PARA LA SUSPENSION DE OPERACIONES Y LA EXCLUSION Y TRANSFERENCIA DE ACTIVOS Y PASIVOS

SECCION I.- DE LA SUSPENSION DE OPERACIONES

Art. 1.- A fin de proteger adecuadamente los depósitos del público y en forma previa a declarar la liquidación forzosa de una entidad financiera inviable, el organismo de control, mediante resolución, dispondrá la suspensión de operaciones, la exclusión y transferencia de activos y pasivos y designará un administrador temporal. Esta resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su expedición.

Art. 2.- La suspensión de operaciones tendrá como objetivo prioritario viabilizar y aplicar la exclusión y transferencia de activos y pasivos de conformidad con lo previsto en el artículo 296 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y su aprobación por la Superintendencia de Bancos deberá ser precedida del informe técnico y legal en el cual se identificarán las causales de liquidación forzosa verificadas.

A partir de la notificación de la resolución de suspensión, quedarán suspendidos de manera automática los derechos de los accionistas, socios o asociados, según corresponda, y cesarán en sus funciones los miembros del directorio y los representantes legales, quedando sin valor ni efecto legal alguno sus poderes y las facultades de administración: que se les hubieran otorgado, con la consiguiente prohibición de realizar actos de disposición o administración de bienes de la entidad financiera, y de realizarse, éstos serán nulos de pleno derecho.

La Superintendencia de Bancos determinará las operaciones que deban exceptuarse de la suspensión y que resulten indispensables para la conservación de los activos de la entidad, sin que ello dificulte la aplicación de la exclusión y transferencia de activos y pasivos.

SECCION II.- DE LA EXCLUSION Y TRANSFERENCIA DE ACTIVOS Y PASIVOS

Art. 3.- El Superintendente de Bancos designará al administrador temporal, el que tendrán las facultades que se determinan en el artículo 11 de este capítulo.

Art. 5.- Se considerará perfeccionada la exclusión y transferencia de activos y pasivos cuando la Superintendencia de Bancos dicte la resolución que así disponga y se firmen los contratos de constitución de fideicomiso y de transferencia de pasivos.

Art. 6.- Se tomarán los siguientes criterios para la exclusión de depósitos y pasivos laborales:

- a. Se deberán excluir y transferir el cien por ciento (100%) de los montos de los depósitos asegurados; según el marco legal y normativo vigente con relación a los depósitos cubiertos por el seguro al momento de la suspensión. Para el caso de los depósitos cuyo importe exceda el monto asegurado, se deberá excluir y transferir como mínimo el monto asegurado;
- b. Se deberán incluir los pasivos laborales, en caso que éstos no hayan podido ser cancelados en forma previa a la exclusión y transferencia de activos y pasivos. El administrador temporal procurará cancelar la totalidad de los pasivos laborales de la entidad financiera en forma previa a la exclusión y transferencia de activos y pasivos; en caso que ello no sea posible por falta de fondos, dichos pasivos se excluirán y transferirán; y,
- c. Se podrán excluir y transferir hasta el 90% del monto de los depósitos que exceda el valor asegurado.

Art. 7.- Cuando, a juicio de la Superintendencia de Bancos, los recursos no sean suficientes para satisfacer el noventa por ciento (90%) de la parte no asegurada de los depósitos, se excluirá un porcentaje menor de depósitos.

Para ello se deberá determinar el monto total de depósitos rí o asegurados que puedan excluirse y a partir de allí determinar el total de depósitos que serán excluidos y transferidos. La Superintendencia de Bancos determinará, la forma de realizar la exclusión de los depósitos no asegurados siguiendo el criterio establecido en el artículo 296 del Código Orgánico¹ Monetario y Financiero, esto es, en forma lineal, hasta alcanzar el monto total a ser excluido y transferido.

Este Grifería también será de aplicación en los, procesos de liquidación forzosa, con relación al numeral 5, del artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

No se excluirán los depósitos vinculados; los que no sé encuentren legalmente constituidos; los depósitos originados en oficinas en el exterior; así como aquellos depósitos de personas que hayan contribuido al deterioro de la situación patrimonial de la entidad financiera.

Art. 8.- En los procesos de exclusión y transferencia de activos y pasivos, de ser el caso, se excluirán y transferirán al fideicomiso todos aquellos activos con valor económico de realización. Podrán exceptuarse de la exclusión recursos para pagar gastos administrativos y legales inherentes al inicio de la liquidación forzosa, según lo que determine la Superintendencia de Bancos.

Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha en que se constituya el fideicomiso, éste podrá reintegrar a la unidad residual aquellos activos respecto de los cuales se haya determinado que tienen valor de realización nulo o negativo.

En los procesos de exclusión y transferencia de activos y pasivos se aplicará, cuando corresponda y por el ministerio de la ley, la compensación de las operaciones vencidas con los depósitos cuyos titulares sean, a la vez, deudores de la entidad financiera inviable. Las deudas, para poder compensarse, deberán ser líquidas y exigibles.

Art. 9.- Salvo lo dispuesto en el segundo inciso del artículo anterior, las transferencias de activos excluidos durante este procedimiento son irreversibles.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 296 del Código Orgánico Monetario y Financiero los actos autorizados o dispuestos por la Superintendencia de Bancos y el administrador temporal, para la transferencia de activos y depósitos, y pasivos laborales de la entidad financiera suspendida, no requieren autorización judicial alguna, ni pueden ser reputados ineficaces respecto de los acreedores de la entidad financiera suspendida, aun cuando la insolvencia fuere anterior a la exclusión. Ninguna sentencia judicial o resolución administrativa suspenderá los actos que se lleven a cabo durante este proceso.

Los accionistas y acreedores de la entidad financiera suspendida no tendrán acción o derecho alguno contra los adquirentes de los activos excluidos.

No podrán iniciarse o proseguirse acciones judiciales sobre los activos excluidos, como tampoco podrán iniciarse medidas cautelares sobre aquellos, de conformidad con lo establecido en el 297 del Código Orgánico Monetario, y Financiero, El juez actuante ordenará el inmediato levantamiento de los embargos y/o de otras medidas cautelares.

Las transferencias de activos, pasivos y contingentes de la entidad financiera suspendida no requerirán del consentimiento de los deudores, acreedores o cualesquiera titulares, y comportan transmisiones plenas e Irreversibles de derechos y obligaciones, para todos los efectos legales.

Los documentos de transferencias de activos, pasivos y contingentes, suscritos con personas naturales o Jurídicas, incluyendo las del Estado, serán protocolizados ante notario público.

Los avales y fianzas otorgados por la entidad financiera suspendida quedarán sin efecto de pleno derecho a partir de la resolución de suspensión de operaciones, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 1583 y siguientes del Código Civil, para lo cual procederá a la devolución de la comisión no devengada y a la cesión de las contragarantías a favor del beneficiario.

Art. 10.- En el caso de que el proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos de una entidad financiera inviable haya culminado satisfactoriamente se procederá a la liquidación forzosa de la entidad financiera, así como de sus activos y pasivos no transferidos, Asimismo, en el caso de que el proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos no haya culminado satisfactoriamente, se procederá a la liquidación forzosa de la entidad financiera, así como de la totalidad de sus activos y pasivos.

SECCION III.- DEL ADMINISTRADOR TEMPORAL

Art. 11.- El administrador temporal será designado por la Superintendencia de Bancos al momento de la suspensión de operaciones de la entidad financiera. Estas designaciones quedarán sin efecto al momento que tome posesión el liquidador.

Son funciones del administrador temporal:

- a. Tomar posesión y asumir la representación legal de la entidad financiera suspendida, así como las competencias que legal y estatutariamente correspondan a las juntas generales de accionistas, socios, órganos directivos y administrativos de la entidad financiera;
- b. Ejecutar los actos conservatorios y necesarios para la realización de la exclusión y transferencia de activos y pasivos;
- c. Registrar en los estados financieros de la entidad financiera suspendida los castigos, reservas, provisiones y otros ajustes determinados por la Superintendencia de Bancos que se encontraren pendientes a la fecha de dictada la resolución de suspensión; así como aquellos que fueren determinados como necesarios por la administración a su cargo;
- d. Ejecutar las funciones y atribuciones que le correspondan de acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero y en este capítulo,
- e. Pagar los gastos del proceso con cargo a los activos de la entidad financiera suspendida.

- f. Se considerarán, en forma no limitativa, gastos del proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos los siguientes: remuneraciones y beneficios sociales de los empleados de la entidad financiera suspendida y del administrador temporal, su suplente y sus asesores; gastos operativos generales; gastos para efectuar la transferencia de pasivos y activos en la ejecución del proceso; y, otros gastos que deban realizarse para llevar a buen término el mismo;
- g. Presentar a la Superintendencia de Bancos, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que resolvió la suspensión de operaciones de la respectiva entidad financiera, un informe sobre el cumplimiento del proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos; y,
- h. Otras que resulten necesarias para desarrollar eficazmente el proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos y aquellas que disponga la Superintendencia de Bancos.

Para el cumplimiento de sus funciones podrá contratar un asesor jurídico y un asesor financiero cuya remuneración no podrá ser superior a la establecida para el administrador temporal. Desempeñarán sus funciones por un plazo que no podrá exceder el término del mandato del administrador temporal.

La persona que sea designada como administrador temporal deberá cumplir los requisitos establecidos en las normas para la designación de liquidadores.

En el caso de que el administrador temporal no sea funcionario de la Superintendencia de Bancos, percibirá la remuneración que ésta determine, según la complejidad de la tarea y las condiciones usuales de mercado. Esta remuneración será con cargo a los recursos de la entidad financiera suspendida.

SECCION V.- DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS

Art. 12.- Se considera unidad de negocios al conjunto de activos y pasivos que serán transferidos a una o varias entidades financieras durante el proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos. El pasivo de la unidad de negocios lo integran los depósitos y los pasivos laborales excluidos. El activo de la unidad de negocios lo integra el certificado de participación fiduciaria de primer orden de prelación, emitido por el fideicomiso a favor de la o las entidades financieras adquirentes.

En el caso de constitución de un fideicomiso, el certificado de participación fiduciaria emitido por el fideicomiso debe ser por un monto idéntico a los pasivos de la unidad de negocios.

En caso de que en el proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos participe más de una entidad financiera como receptora de la unidad de negocios, cada entidad financiera recibirá certificados de participación fiduciaria del fideicomiso, por un monto idéntico a los depósitos asumidos.

SECCION VI.- DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y FIDUCIARIO ELEGIBLES

Art. 12.- La Superintendencia de Bancos determinará los requisitos que deberán cumplir las entidades financieras a fin de ser consideradas elegibles para asumir una unidad de negocios, dentro de procesos de exclusión y transferencia de activos y pasivos.

Los requisitos deberán contemplar como mínimo:

- a. Cumplir los requerimientos establecidos por el Código Orgánico Monetario y Financiero relacionados con solvencia, liquidez, administración de riesgos y gobierno corporativo;
- b. Contar con una calificación no menor al nivel que determine la Superintendencia de Bancos;
- c. Contar como mínimo con activos por un monto equivalente a dos veces la unidad de negocios a recibir; y,
- d. Contar con la opinión favorable de la Superintendencia de Bancos para ser oferente.

La Superintendencia de Bancos determinará las características de los procesos de solicitud,

recepción y selección de ofertas. Se procurará que el proceso asegure la rapidez que se requiere en los procesos de exclusión y transferencia de activos y pasivos, pero asegurando estándares de competencia y transparencia.

La Superintendencia de Bancos podrá realizar gestiones con las entidades financieras tendientes a recibir ofertas por la unidad de negocios de la entidad financiera suspendida; en caso de recibir oferta de una sola entidad financiera, deberá solicitar mejoras de dicha oferta a otras entidades financieras elegibles.

Art. 13.- El fiduciario será elegido por la Superintendencia de Bancos entre las administradoras de fideicomisos habilitadas, para cuyo efecto podrá fijar criterios de elegibilidad.

SECCION VII.- DEL FIDEICOMISO

Art. 14.- El fideicomiso al que se transferirán los activos excluidos, se instrumentará sobre la base de un contrato tipo elaborado y aprobado por la Superintendencia de Bancos; se regirá por lo dispuesto en el Libro 2 del Código Orgánico Monetario y Financiero y demás disposiciones aplicables; y, contendrá, al menos, las siguientes estipulaciones contractuales:

- a. Los plazos y demás condiciones de los certificados de participación fiduciaria;
- b. El objeto del fideicomiso, que será la administración, en sus términos más amplios, del patrimonio autónomo constituido por los activos excluidos del balance de la entidad: financiera suspendida, para pagar las participaciones fiduciarias que emita dicho fideicomiso;
- c. La constitución del fideicomiso será instrumentada mediante escritura pública otorgada ante notario público; las transferencias al fideicomiso serán inscritas en los registros públicos correspondientes de acuerdo a las normas legales vigentes, siendo documento suficiente para la inscripción, la presentación del contrato de constitución; del fideicomiso. En caso de que el fideicomiso incluya bienes y garantías sujetas a registro, las correspondientes inscripciones o anotaciones no alterarán la preferencia original que correspondía al fideicomitente;
- d. Los beneficiarios del fideicomiso son las entidades financieras adquirentes titulares de las participaciones fiduciarias que reciben en contraprestación por haber asumido los depósitos y pasivos laborales y, en su caso, la Corporación del Seguro de Depósitos por haber efectuado un aporte que permita implementar la exclusión y transferencia de activos y pasivos. Los derechos y obligaciones que el Código de Comercio atribuye al fideicomitente, corresponderán de modo exclusivo a los beneficiarios;
- e. La remuneración del fiduciario se determinará en el contrato constitutivo y se hará efectiva con cargo al patrimonio autónomo, con preferencia al pago de las participaciones fiduciarias. La remuneración deberá contener al menos una parte variable en función de la cobranza y realización de activos que será determinada por la Superintendencia de Bancos. No se remunerará al fiduciario por los montos que obtenga como producto de la realización de los activos líquidos, ni por los aportes de la Corporación del Seguro de Depósitos; y,
- f. Al término de su gestión, el fiduciario emitirá un informe final que será entregado a los beneficiarios.

Art. 15.- El fideicomiso emitirá certificados de participación fiduciaria que podrán ser de primer y segundo orden de prelación de cobro, y que conferirán distintos derechos a sus tenedores.

Los certificados de participación fiduciaria de primer orden serán los que integran la unidad de negocios, y devengarán la tasa de interés publicada por el Banco Central del Ecuador para el segmento comercial PYMES. El certificado de participación deberá devengar una tasa superior a la que devenguen los pasivos de la unidad de negocios.

Los certificados de participación fiduciaria de segundo orden serán los que reciba la Corporación del Seguro de Depósitos a cambio de sus aportes en los procesos de exclusión y transferencia de activos y pasivos. Los certificados de participación fiduciaria de segundo orden no se pagarán mientras no se hayan cancelado totalmente los certificados de participación fiduciaria de primer

orden, con sus correspondientes intereses.

Los certificados de participación fiduciaria de segundo orden devengarán la tasa de interés equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la tasare los certificados de primer orden, pero ésta no se pagará mientras no se hayan cancelado totalmente los certificados de participación de primer orden, con sus correspondientes intereses.

En el supuesto que quedaren activos remanentes luego del pago de los certificados de participación fiduciaria emitidos por el fideicomiso, los mismos serán transferidos por el fiduciario a la entidad financiera en proceso de liquidación forzosa. En caso que la liquidación forzosa esté concluida, dichos recursos pasarán a integrar el fondo de la Corporación del Seguro de Depósitos.

Sólo serán beneficiarios del fideicomiso los tenedores de certificados de participación fiduciaria de primer y segundo orden.

SECCION VIII.- DEL APORTE DE LA CORPORACION DEL SEGURO DE DEPOSITOS A LOS PROCESOS DE EXCLUSION Y TRANSFERENCIA DE ACTIVOS Y PASIVOS

Art. 16.- La Corporación del Seguro de Depósitos dentro del proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, adquirirá activos o derechos a su valor nominal o ejecutar cualquier otro procedimiento que permita la aplicación de la regla del menor costo respecto del pago del seguro de depósitos. Si existieren diferencias entre el valor nominal y el valor de mercado, la Corporación de Seguro de Depósitos se constituirá en acreedora de los accionistas y administradores de la entidad financiera.

SECCION IX.- DEL PROCESO POSTERIOR A LA SUSPENSION DE OPERACIONES

Art. 17.- En caso de que no sea posible realizar la exclusión y transferencia de activos y pasivos en el plazo máximo de quince (15) días posteriores a la suspensión de operaciones dispuesta por la Superintendencia de Bancos, se procederá de la siguiente forma:

- a. Sobre la base del informe que el administrador temporal presentará a la Superintendencia de Bancos y del informe del área de control pertinente, la Superintendencia de Bancos declarará la liquidación forzosa de la respectiva entidad financiera;
- b. Al tiempo de resolver la liquidación forzosa, la Superintendencia ordenará a la Corporación del Seguro de Depósitos proceder al pago inmediato de los depósitos asegurados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
- c. La Corporación del Seguro de Depósitos deberá mantener a disposición de los beneficiarios, los valores correspondientes a las sumas aseguradas no reclamadas, durante el plazo de diez (10) años, vencido el cual, el depositante perderá su derecho a reclamar, y los valores deberán restituirse al Fondo del Seguro de Depósitos.

En caso de que los recursos de la Corporación del Seguro de Depósitos no sean suficientes para pagar todos los depósitos asegurados, el pago se realizará a prorrata lineal, según el número de depositantes cubiertos por el seguro. Los saldos impagos se pagarán bajo la misma modalidad, conforme ingresen recursos a la Corporación del Seguro de Depósitos.

Previo al pago del seguro de depósitos y de ser el caso, se efectuará la compensación de las obligaciones recíprocas, liquidas y exigibles, de acuerdo a la legislación vigente.

Como efecto del pago de los depósitos asegurados la Corporación del Seguro de Depósitos, se subrogará de pleno derecho, en los derechos de acreedor frente a la entidad financiera sometida al proceso de liquidación forzosa, de conformidad con el orden de prefación establecido en el numeral 8 del artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Si la exclusión de activos y pasivos se aplica en una entidad cabeza de un grupo financiero, la Superintendencia de Bancos comunicará del particular, en forma reservada, a los organismos de control de las subsidiarias de dicha cabeza de grupo.

SEGUNDA.- Si se presentaren recursos en sede administrativa respecto de la resolución de suspensión de operaciones y del proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, la presentación de tales recursos no suspenderá la ejecución o cumplimiento del acto administrativo recurrido.

TERCERA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO II.- NORMAS PARA LA DESIGNACION DE LIQUIDADORES DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PUBLICO Y PRIVADO SOMETIDAS A PROCESOS DE LIQUIDACION

Art. 1.- Para que una persona sea designada por el Superintendente de Bancos como liquidador de una entidad de los sectores financieros público o privado, excepto para el caso de los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Bancos, deberá reunir por lo menos los siguientes requisitos:

- a. Contar con título profesional en economía, finanzas, auditoría, administración de empresas, derecho, contaduría o afines, legalmente otorgado por un establecimiento de educación superior;
- b. Acreditar un mínimo de tres (3) años de experiencia en áreas afines a su profesión; y,
- c. Contar con referencias bancarias, laborales y personales que acrediten su idoneidad.

Tanto al inicio como al final de su gestión el liquidador designado deberá presentar al organismo de control, una declaración patrimonial juramentada, que incluya activos, pasivos, patrimonio, contingentes y cualquier otra información personal de carácter relevante, en los términos del formato establecido por la Contraloría General del Estado.

Art. 2.- No podrán ser designados como liquidadores quienes se encuentren incurso en las siguientes prohibiciones:

- a. Los directores, representantes legales, apoderados generales, auditores internos y externos y más funcionarios y empleados, cualquiera sea su denominación, que hubieren ejercido funciones en la entidad antes de ser liquidada, así como en empresas subsidiarias y afiliadas;
- b. Quienes figuren como accionistas o socios durante los últimos cinco (5) años anteriores a la liquidación de la entidad de que se trate;
- c. Quienes figuren como deudores en los registros contables de la entidad de que se trate, a la fecha de su liquidación;
- d. Los acreedores de la entidad en liquidación;
- e. Los directores, representantes legales, apoderados generales, auditores internos y externos, en funciones de otras entidades de la misma especie;
- f. Quienes estuviesen en mora de sus obligaciones por más de sesenta (60) días con cualquiera de las entidades del sector financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos. En caso de que el liquidador designado, a la fecha de la designación, conste en mora en el "Sistema de operaciones activas y contingentes", pero presente el certificado emitido por la entidad financiera en el cual consta que la mora está regularizada, el mismo servirá como documento habilitante para la designación;
- g. Los que sean titulares de cuentas corrientes cerradas que no se hayan rehabilitado;
- h. Quienes en el transcurso de los últimos tres (3) años hubiesen incurrido en el castigo de sus obligaciones por parte de cualquier entidad del sistema financiero nacional;
- i. Quienes estuviesen litigando contra la entidad que vaya a ser liquidada;
- j. Quienes hubiesen sido condenados por delito, mientras penda la pena; El cónyuge o el pariente dentro del cuarto grado civil de consanguinidad o segundo de afinidad o el padre o hijo adoptivo de un director principal o suplente, funcionario o empleado en funciones a la fecha de la liquidación de

la entidad de que se trate;

k. Quienes por cualquier causa estén legalmente incapacitados; y,

l. Quienes registren antecedentes que determinen que se encuentren sindicados, encausados o sentenciados por peculado, lavado de activos o por los delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas,

El liquidador previa su designación presentará la declaración juramentada otorgada ante Notario Público, de no encontrarse incurso en las prohibiciones previstas en este artículo.

Nota: Literal h) sustituido por artículo único, numeral 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 1110, publicada en Registro Oficial 169 de 26 de Enero del 2018 .

Art. 3.- El Superintendente de Bancos designará mediante resolución un liquidador, quien representará judicial y extrajudicialmente a la entidad y responderá por los actos ejecutados en el ejercicio de sus funciones, dicha designación no estará sujeta a plazos y podrá ser revocada en cualquier momento.

En la resolución mediante la cual se designa liquidador, se establecerá que este deberá efectuar todas las actividades conducentes a realizar los activos de la entidad financiera en liquidación, con el fin de cancelar los pasivos existentes; para el efecto ejercerá la jurisdicción coactiva y, demás funciones y obligaciones dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa prevista, proceso liquidatorio que será de hasta tres (3) años, pudiendo ser prorrogado por un (1) año, previa solicitud debidamente sustentada por el liquidador y autorizada por el Superintendente.

Nota: Inciso segundo sustituido por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 156, publicada en Registro Oficial 196 de 8 de Marzo del 2018 .

Art. 4.- El honorario del liquidador que se pagará con periodicidad mensual, será fijado por el Superintendente de Bancos en la resolución de designación, compuesto de una porción fija y una porción variable.

La porción fija se determinará en función de los activos brutos de la respectiva entidad, registrados a la fecha en la cual se declaró su liquidación, de conformidad con la siguiente tabla:

TABLA DE HONORARIOS PORCION FIJA

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 169 de 26 de Enero de 2018, página 18.

Nota: Tabla sustituida por artículo único, numeral 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 1110, publicada en Registro Oficial 169 de 26 de Enero del 2018 .

Si un liquidador tiene a su cargo más de una entidad en liquidación, para el pago del honorario se procederá de acuerdo con la "TABLA DE HONORARIOS PORCION FIJA" según el rango que corresponda para cada liquidación. La suma del honorario que perciba de todas las liquidaciones no podrá exceder 1.5 veces el honorario máximo de la tabla. Para porción variable se aplicará la tabla por cada entidad.

TABLA PORCION VARIABLE

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial Suplemento 123 de 31 de Octubre de 2017, página 99.

Nota: Inciso segundo reformado por artículo único de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 1111, publicada en Registro Oficial 169 de 26 de Enero del 2018 .

Nota: Inciso tercero sustituido por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 156, publicada en Registro Oficial 196 de 8 de Marzo del 2018 .

Art. 5.- El liquidador que incumpliese con las disposiciones legales, normativas e instrucciones de la Superintendencia de Bancos, será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales que pudieran ejecutarse.

DISPOSICION GENERAL UNICA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO III.- DE LA CONCLUSION DE LOS PROCESOS DE LIQUIDACION FORZOSA

SECCION I.- DE LOS INFORMES PREVIOS

Art. 1.- Cuando el balance de una entidad de los sectores financieros público y privado que haya sido sometida a un proceso de liquidación forzosa, registre pasivos por valores superiores a los activos, y una vez agotadas las gestiones para la realización de los activos, por las dificultades en su venta o remate, o para entregarlos en dación en pago a sus acreedores, el liquidador deberá efectuar el registro contable de las provisiones necesarias para las acreencias que estuvieren en litigio, así como para todos los activos que no se hubieren provisionado anteriormente; y, determinará los bienes que no se haya podido enajenar.

Art. 2.- Cumplido lo dispuesto en el artículo anterior, el liquidador deberá informar al Superintendente de Bancos, como paso inicial para la conclusión del proceso liquidatorio, sobre la situación financiera y legal de la entidad que representa, señalando las causas que determinan la imposibilidad de continuar con el procesó de liquidación, luego de establecer el déficit patrimonial de la entidad financiera en liquidación, y de señalar los casos en que se deba aplicar el artículo 238 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Art. 3.- En base de la información presentada por el liquidador, el Superintendente requerirá los informes técnico y jurídico de la Dirección de Entidades en Liquidación y de la Intendencia Nacional Jurídica de la Superintendencia de Bancos, los cuales deberán contemplar, entre otros aspectos, lo siguiente:

- a. Un análisis pormenorizado de la situación financiera y legal de la entidad financiera en liquidación;
- b. La evaluación de las gestiones llevadas a cabo durante el proceso de liquidación forzosa de la respectiva entidad financiera, señalando los indicios de presuntas infracciones por acciones u omisiones imputables a los administradores y liquidadores, para determinar la aplicación de lo previsto en el artículo 238 del Código.

El informe también incluirá los casos en que se cumplan los presupuestos establecidos en el segundo inciso del artículo 313 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

- c. La recomendación para que el liquidador resuelva la transferencia de activos de la entidad financiera en liquidación, a otra entidad del sistema financiero que tenga competencia legal para llevar a cabo procedimientos coactivos de cobro.

Nota: Artículo reformado por artículo 17 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 66, publicada en Registro Oficial 184 de 20 de Febrero del 2018 .

Nota: Resolución 66 derogada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 865, publicada en Registro Oficial 337 de 28 de Septiembre del 2018 .

SECCION II.- DE LA TRANSFERENCIA DE ACTIVOS

Art. 4.- La transferencia de los activos de una entidad financiera en liquidación se hará a título oneroso, al valor de los registros contables de la entidad financiera que las transfiere.

La responsabilidad de la entidad de los sectores financieros público y privado cesionaria de los activos no podrá exceder, en ningún caso, de los valores que recaude como producto de la realización de los mismos, sin que por tal razón le sea exigible el pago de acreencia alguna de la entidad cedente de los activos.

El producto de la realización de los activos transferidos servirá para que la entidad cesionaria pague a los acreedores de la entidad cedente, la participación que registre cada uno de ellos, observando el orden de prelación determinado en el artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero y el instructivo que se emita para el efecto.

En caso de que el cesionario de los activos determine que existe en el estado financiero de una entidad en liquidación, valores en concepto de jubilaciones o reclamos judiciales por pensiones jubilares, que no han sido reportadas en la nómina de acreedores de las escrituras públicas de cesión de activos, que estén respaldados por sentencias judiciales ejecutoriadas de orden laboral, y que están pendientes de pago, se dispone al cesionario que incremente dichas acreencias a la nómina originalmente entregada:

El pago de éstas acreencias, deberá hacerse con el producto de la realización de los activos transferidos por las entidades financieras en liquidación al cesionario de los activos,

La entidad cesionaria informará a la Superintendencia de Bancos de los pagos y gastos efectuados, en la forma determinada en este artículo.

La entidad financiera que reciba los bienes que pertenecían a las entidades financieras en liquidación podrá enajenarlas de manera directa a favor de las entidades del sector público señaladas en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, procediendo de conformidad con la normativa vigente. Al efecto se deberá tomar en cuenta el avalúo actualizado realizado por un perito debidamente calificado por la Superintendencia de Bancos, designado por la entidad financiera cesionaria de los bienes.

El pago del precio de la venta directa a entidades del sector público, se instrumentará por débito automático con el carácter de incondicional e irrevocable, de la cuenta de transferencia o de cualquier otra cuenta que la entidad pública mantenga o mantuviere en el Banco Central del Ecuador, a través del sistema e-SIGEV del Ministerio de Finanzas, o por medio de cualquiera de los modos de extinguir las obligaciones contempladas en el Código Civil.

Art. 5.- La transferencia de activos se instrumentará mediante el otorgamiento de una escritura pública, que será suscrita por el liquidador, en su calidad de representante legal de la entidad financiera en liquidación forzosa, de una parte; y, de otra, por el representante legal de la entidad de los sectores financiero público o privado que intervendrá como cesionaria de los activos, en la cual se deberán señalar globalmente, por su monto y partida, los bienes que se transfieren de acuerdo a lo previsto en el artículo anterior; y se incluirá, además, la nómina de acreedores de la entidad cedente, en el orden de prefación establecido en el artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

A la escritura pública se incorporarán como documentos habilitantes, el detalle de los activos transferidos; y, la nómina de los acreedores de la entidad cedente, con los valores correspondientes.

Art. 6.- La tradición de los activos y sus correspondientes garantías y derechos accesorios operará de pleno derecho, sin necesidad de endosos, notificaciones ni inscripciones, salvo el caso de los bienes raíces, cuya transferencia deberá hacerse mediante escrituras públicas individuales o grupales, dependiendo de las circunstancias propias de los inmuebles y de su ubicación geográfica, alternativa que deberá ser resuelta por cada uno de los liquidadores, en función del conocimiento de la historia de dominio de los bienes a ser transferidos.

Art. 7.- El término "transferencia de activos" que se contempla en este capítulo se refiere a todos los

activos, lo que incluya a las acciones y participaciones que posean las entidades en liquidación en compañías mercantiles y a los activos en general.

Art. 8.- La Superintendencia de Bancos determinará los registros contables que debe efectuar la entidad cesionaria de los activos.

Art. 9.- Para el caso de activos cuyo cobro se efectúe por vía coactiva, en los casos en que el deudor hubiere deducido excepciones en el ámbito judicial, el empleado recaudador de la entidad cesionaria, avocará de pleno derecho e inminentemente, el conocimiento del procedimiento coactivo, y proseguirá su tramitación a partir del estado en que se encuentre el proceso respectivo en virtud de la escritura pública de transferencia de activos.

Art. 10.- Para el caso de activos de cartera cuyo cobro se venía efectuando por la vía coactiva, y que hubieren sido objeto de excepciones deducidas por el deudor en el ámbito judicial, la entidad financiera cesionaria, a través de su empleado recaudador, deberá comparecer ante el juez competente en su calidad de nueva acreedora y cesionaria de los derechos litigiosos, en virtud de la escritura pública de transferencia de los activos, y en aplicación de las disposiciones pertinentes del Código Civil.

Art. 11.- Del mismo modo que en la situación prevista en el artículo anterior, en aquellos casos en que la entidad financiera en liquidación forzosa, hubiere iniciado juicios de insolvencia o quiebra, según fuere el caso, en contra de sus deudores, la entidad financiera cesionaria, a través de su empleado recaudador, deberá comparecer al juzgado civil respectivo, en su calidad de cesionaria de los derechos litigiosos y nueva acreedora, en virtud de la escritura pública de transferencia de los activos.

SECCION III.- DE LA CONCLUSION DEL PROCESO

Art. 10.- Al tiempo de presentar la solicitud de conclusión del proceso de liquidación forzosa de la entidad financiera, el liquidador informará al Superintendente detalladamente, la transferencia de activos que haya realizado a favor de otra entidad del sistema financiero que tenga competencia legal para llevar a cabo procedimientos coactivos, acompañando copia certificada de la escritura pública de transferencia global de activos, de la transferencia de los inmuebles, por lo que solicitará que se declare concluido el proceso de liquidación forzosa y la existencia legal de la entidad controlada.

Art. 11.- El informe del liquidador será analizado por la Subdirección de Entidades en Liquidación y Coactivas, la que a su vez emitirá el informe técnico que será complementado con el informe legal de la Intendencia Nacional Jurídica de la Superintendencia, sobre la base de los cuales el Superintendente dictará una resolución en la que declarará concluido el proceso de liquidación forzosa y la existencia legal de la entidad controlada.

Art. 12.- Una vez perfeccionada (a transferencia de activos, y sobre la base de los informes de la Subdirección de Entidades en Liquidación y Coactivas y de la Intendencia Nacional Jurídica, el Superintendente de Bancos dictará la resolución respectiva declarando concluido el estado de liquidación forzosa y la existencia legal de la entidad controlada.

Art. 13.- La resolución de conclusión del proceso de liquidación forzosa que dicte el Superintendente incluirá, en cada caso, las disposiciones pertinentes para que se cumplan todas y cada una de las diligencias necesarias para su perfeccionamiento, entre las que deberán constar, principalmente las siguientes;

- a. Declarar concluido el proceso de liquidación forzosa y la existencia legal de la entidad controlada en liquidación;
- b. Dejar sin efecto el nombramiento del liquidador de la entidad controlada y por tanto la representación legal que venía ejerciendo en virtud de dicho nombramiento;

- c. Disponer que el Registrador Mercantil del cantón del domicilio principal de la entidad controlada, así como de los demás cantones en los que se hayan registrado inscripciones, cancelen la inscripción del nombramiento del liquidador, en razón de haberse dejado sin efecto por parte de la autoridad que lo confirió;
- d. Disponer que la resolución de conclusión del proceso liquidatorio se inscriba en el Registro Mercantil del cantón del domicilio principal de la entidad controlada;
- e. Disponer que los Registradores de la Propiedad de los cantones en los cuales la entidad controlada en liquidación, cedente de los activos, tenga bienes inmuebles, inscriban la escritura pública de transferencia de los mismos;
- f. Disponer que la resolución de conclusión del proceso liquidatorio se publique en uno de los diarios de mayor circulación del domicilio de la entidad controlada cuya existencia se haya declarado extinguida; y,
- g. Disponer la práctica de cualquier otra diligencia que el Superintendente considere necesaria para el perfeccionamiento de la conclusión del proceso liquidatorio.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los liquidadores de las entidades controladas en liquidación que transfieran sus activos deberán transferir y entregar a la entidad cesionaria las plataformas tecnológicas respectivas, bases de datos, archivos documentales y demás información suficiente y competente que hayan generado durante su existencia y que tengan en su poder al momento de solicitar la conclusión del respectivo proceso de liquidación forzosa.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Bancos vigilará que los actos de entrega recepción de los activos transferidos incluyan todos los aspectos necesarios para que la entidad cesionaria pueda cumplir con los objetivos propuestos en las disposiciones del presente capítulo.

TERCERA.- Los registros contables de la transferencia de activos contemplada en este capítulo, que deban realizar tanto la entidad financiera en liquidación forzosa como la entidad cesionaria, se ceñirán a las disposiciones contenidas en el Catálogo Único de Cuentas y a las instrucciones que imparta el Superintendente de Bancos, en ejercicio de la facultad que le otorga el artículo 63 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

CUARTA.- Para efectos del registro de las provisiones de los activos transferidos al amparo de las normas previstas en este capítulo, que deba realizar la entidad controlada en liquidación forzosa, en forma previa a solicitar la conclusión del respectivo proceso de liquidación forzosa, se deberán observar las disposiciones que al respecto imparta el Superintendente de Bancos.

QUINTA.- La entidad de los sectores financieros público o privado cesionaria de los activos de una entidad controlada en liquidación forzosa tendrá derecho a seguir el procedimiento coactivo de cobro del activo de que se trate, por el valor nominal del activo transferido, independientemente del valor figurativo por el cual se encuentre registrada en libros, y sin que el deudor pueda alegar que su obligación corresponde al valor del registro contable.

SEXTA.- Para el caso en que la entidad financiera cesionaria de los activos, como mecanismo de recuperación de la cartera que le ha sido transferida, reciba un bien en dación en pago, se deberá contar con el avalúo de un perito calificado por la Superintendencia de Bancos, sin que sea necesario que dicho perito sea designado por el directorio de la entidad cesionaria.

SEPTIMA.- En los contratos de fideicomiso mercantil cuyos derechos fueron transferidos a favor de una entidad cesionaria, ésta cuando existan razones debidamente fundamentadas, dispondrá la sustitución de la fiduciaria.

En el evento de que la fiduciaria por sustituirse se niegue a suscribir el contrato modificatorio respectivo, o a proporcionar toda la información y documentación respectiva, la entidad cesionaria comunicará del tal particular a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a efectos de

que ésta ordene a dicha fiduciaria suscribir el referido contrato, e imponga las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar.

Nota: Disposición sustituida por artículo 17 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 66, publicada en Registro Oficial 184 de 20 de Febrero del 2018 .

Nota: Resolución 66 derogada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 865, publicada en Registro Oficial 337 de 28 de Septiembre del 2018 .

OCTAVA.- Para los casos en que exista declaratoria de utilidad pública por parte de alguna Entidad del Estado, de conformidad con lo previsto en el artículo 58 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, sobre los bienes que fueron transferidos a favor del Banco Central del Ecuador, el precio para la transferencia de tales bienes se fijará, tanto para bienes ubicados en el sector urbano como en el sector rural, en función del avalúo realizado por la Dirección de Avalúos y Catastros de la Municipalidad en que se encuentren dichos bienes, el cual podrá exceder hasta el diez por ciento (10%) del referido avalúo.

NOVENA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO IV.- DEL COBRO DE OBLIGACIONES A ENTIDADES DE PROPIEDAD DE ACCIONISTAS O ADMINISTRADORES DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

SECCION I.- DE LAS ORDENES DE COBRO GENERALES, DE LOS TITULOS DE CREDITO Y DE LOS AUTOS DE PAGO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCION COACTIVA PREVISTA EN EL ARTICULO 313 DEL CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO

Art. 1.- Las sumas que adeuden, por cualquier concepto, la o las entidades de propiedad de aquellos accionistas o administradores de las entidades financieras privadas, inclusive aquellas que no fueren exigibles a la fecha de suspensión de operaciones, para estos efectos, se entenderán de plazo vencido, y por tanto constituirán, a favor de la entidad suspendida que las tome en administración, crédito privilegiado de primera clase aun con preferencia a los créditos hipotecarios, los estructurados en fideicomisos o cualquier otro de diversa naturaleza que no sean los haberes que se deban a los trabajadores o a las entidades del Estado, incluido el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Para el cobro de tales haberes, la entidad del sector financiero privado suspendida iniciará las coactivas sobre la base de la determinación que se practique fundamentadamente, y dispondrá las medidas cautelares y apremios que quepan, Incluso de carácter real sobre bienes que se encuentren sujetos a gravamen de cualquier tipo o aportados a fideicomisos, los cuales serán cancelados por el administrador temporal o el liquidador de la entidad, a fin de cobrar lo que se adeude, para que con su producto, se efectúe el pago respetando la prelación determinada en el artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Art. 2.- El administrador temporal o el liquidador de la entidad, actuará conforme el artículo 312 del Código como juez de coactiva, para lo cual emitirá la respectiva orden de cobro general, que será certificada por el Secretario del Juzgado de Coactiva de la entidad.

Art. 3.- Los juicios coactivos se iniciarán contra los sujetos determinados en el artículo 313 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Art. 4.- Los autos de pago que dicten los jueces de coactiva dispondrán que los coactivados paguen el valor de la pérdida patrimonial correspondiente al cierre de cada proceso liquidatorio o dimitan bienes dentro de los tres (3) días contados desde la citación del auto de pago; apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes a dicho monto, más intereses y costas, sin perjuicio de las medidas cautelares que puedan dictarse conforme a la ley.

Art. 5.- El o los coactivados podrán deducir excepciones al procedimiento coactivo de conformidad

con la ley de la materia.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los valores que se recauden por los pagos que realicen los coactivados, y aquellos que se obtengan como producto del remate de los bienes dimitidos o embargados dentro de los procedimientos coactivos, servirán para el pago de los pasivos que registre la respectiva entidad financiera a la fecha de conclusión del proceso liquidatorio, para el pago a los acreedores en el orden de prefación que les corresponda.

SEGUNDA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO V.- Instructivo de la jurisdicción coactiva, respecto de los procesos coactivos iniciados antes de la vigencia del Código Orgánico Administrativo, de las entidades sometidas a procesos liquidatorios dispuestos por la Superintendencia de Bancos

Nota: Capítulo con sus secciones y artículos sustituido por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 645, publicada en Registro Oficial 285 de 17 de Julio del 2018 .

Nota: Resolución 645 derogada por artículo 1 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Nota: Capítulo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION I DE LA SECCION COACTIVA

Art. 1.- CONFORMACION.- El juez de coactiva o el liquidador que ejerza la acción coactiva, conformará una sección de coactiva, la que será responsable de planificar, controlar y supervisar los juicios coactivos destinados a recuperar los créditos.

Nota: Sección y artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 2.- FUNCIONES.- Son funciones de la sección de coactiva las siguientes:

- a) Conocer y tramitar los procesos coactivos para recuperar las deudas, contribuciones o multas;
- b) Mantener un registro de los bienes embargados dentro de los juicios coactivos;
- c) Supervisar las actividades del alguacil y el depositario; y,
- d) Mantener un archivo de los procesos y las publicaciones por la prensa, relativas a los juicios coactivos.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 3.- INFORME- El juez de coactiva informará por escrito trimestralmente al Superintendente de Bancos, de las actividades que cumple la sección de coactiva.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION II.- DEL JUZGADO DE COACTIVA

Art. 4.- ORGANIZACION.- El juez de coactiva, bajo su responsabilidad, organizará el juzgado de coactiva y designará al secretario, amanuenses y depositario, conforme lo previsto en el artículo 962 del Código de Procedimiento Civil.

Al tenor de lo dispuesto en el artículo 964 del Código de Procedimiento Civil, el secretario del juzgado será un abogado en ejercicio profesional, de reconocida probidad y rectitud, funcionario de la entidad en liquidación.

Para designar alguacil del juzgado se requiere autorización previa del Superintendente de Bancos, al tenor de lo que dispone el artículo 963 del Código de Procedimiento Civil. Sin embargo, no será precisa tal autorización cuando se designen alguaciles de la Función Judicial para cumplir las providencias que dicte el juez de coactiva.

El depositario judicial será designado por el liquidador atendiendo a las disposiciones del capítulo II, sección I del Código Orgánico de la Función Judicial.

Los amanuenses serán contratados previa autorización del Superintendente de Bancos.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 5.- DISPOSICIONES.- Todo juzgado de coactiva deberá, para efectos del trámite de los juicios coactivos, observar las disposiciones del reglamento sobre arreglos de procesos y actuaciones judiciales, expedido por la Corte Suprema de Justicia y publicado en el Registro Oficial No. 20 de 19 de junio de 1981 , especialmente en lo que se refiere al arreglo de los procesos, al desglose de documentos, los libros que llevará el juzgado y actuaciones de jueces, secretarios, peritos, alguaciles y depositarios.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION III.- DEL JUICIO COACTIVO

Art. 6.- NOMINA.- El departamento de contabilidad de la entidad en liquidación presentará al juez de coactiva, previo pedido o mensualmente, la nómina de los socios, accionistas o personas que se encuentren en mora.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 7.- ANALISIS.- Conforme al artículo 948 del Código de Procedimiento Civil, el departamento de contabilidad establecerá si la deuda es líquida, determinada y de plazo vencido y las prioridades de cobro por los montos, tiempo de mora u otras causas y enviará a la sección coactiva, para el trámite legal correspondiente.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 8.- REGISTRO.- En el término de veinticuatro (24) horas desde que reciba el título para el cobro, el secretario del juzgado de coactivas hará conocer su ingreso en un registro que llevará por orden alfabético de apellidos.

En el registro constarán los datos relativos de cada crédito, inclusive el saldo o cantidad adeudada a la fecha de entrega del título y cada una figurará en página distinta para que se anote lo relativo al desenvolvimiento de la acción judicial respectiva y demás novedades.

El juez de coactiva o el liquidador deberá remitir al Superintendente de Bancos la correspondiente solicitud de emisión de la orden de cobro, general o especial, acompañando para el efecto una liquidación del departamento de contabilidad en la que consten los siguientes datos:

- a. Nombre del deudor y su garante, si lo hay;
- b. Número de la operación crediticia cuyo pago se persigue;
- c. Fecha de concesión del crédito;
- d. Fecha de vencimiento;
- e. Valor por principal;
- f. Valor por intereses normales;
- g. Valor por intereses de mora, comisiones y otros; y,
- h. Total de la deuda y fecha de corte de la liquidación.

Esta liquidación llevará las firmas del liquidador y del jefe de departamento de contabilidad.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 9.- REQUISITO.- Al tenor de lo señalado en el artículo 945 del Código de Procedimiento Civil, la jurisdicción coactiva se ejercerá aparejando el título de crédito correspondiente. La orden de cobro es requisito esencial para el inicio y validez del juicio coactivo y contendrá el nombre del o los deudores. El Superintendente de Bancos emitirá la orden de cobro en original y una copia: el original para acompañar al proceso coactivo y la copia para los archivos de la entidad controladora.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION IV.- DEL EMBARGO Y EL DEPOSITO

Art. 10.- DILIGENCIAS.- El juez de coactiva, de conformidad con el artículo 963 del Código de Procedimiento Civil, está facultado para designar alguaciles y depositarios judiciales, los que deben actuar en los embargos, secuestros y otras diligencias que se practiquen en los juicios coactivos.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 11.- FACULTADES.- Los depositarios judiciales y alguaciles designados por el liquidador tendrán todas las facultades que el Código Orgánico de la Función Judicial y demás leyes afines conceden a dichos funcionarios. Los depositarios judiciales rendirán caución de acuerdo a las normas legales.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 12.- INVENTARIO.- La aprehensión de los bienes cuyo embargo se haya ordenado, la realizará el alguacil quien, previo el inventario en el que se hará constar el estado en que se encuentran esos bienes, los entregará al depositario. Para el objeto se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 13.- ACTA.- El acta de embargo o secuestro se realizará en duplicado; la una se incorporará al proceso y la otra reposará en la sección de coactiva en el libro archivo de actas de embargo que para el efecto se llevará.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 14.- BODEGAS.- Salvo lo dispuesto en los artículos siguientes, el depositario guardará

inmediatamente los bienes muebles o enseres embargados en las bodegas que la institución en liquidación proporcionará para el efecto. El costo del bodegaje será de cargo del deudor.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 15.- DEPOSITO.- Si el embargo es de dinero, éste será depositado inmediatamente por el depositario judicial en la cuenta bancaria de la entidad en liquidación.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 16.- CUSTODIA.- En caso de que se embarguen títulos valores, alhajas u objetos preciosos, el depositario entregará dichos bienes para seguridad a la Intendencia Nacional de Gestión de la Superintendencia de Bancos para que las guarde en custodia, previo inventario.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 17.- FUNCIONAMIENTO.- Si se embargan los locales de empresas industriales, comerciales, agrícolas, etc., que se encuentran en estado de funcionamiento y producción, el juez de coactiva instruirá a su juicio al alguacil y al depositario judicial para que permitan que continúe el funcionamiento normal de dicha empresa bajo el control de una persona idónea en la materia y la custodia de guardias que podrán ser privados o públicos designados por el depositario judicial.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 18.- CONSIGNACION MENSUAL.- El depositario consignará mensualmente en la entidad en liquidación, el valor líquido de los productos o frutos que se hayan obtenido del bien embargado, para que se abonen a los gastos realizados en el proceso coactivo motivo del juicio. El comprobante del depósito entregará al juez de coactiva para que se incorpore a los autos. En todo caso, el depositario judicial entregará al juez un informe mensual de su gestión, sin perjuicio de rendir las cuentas que la ley impone.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 19.- CUENTAS.- Al terminar el desempeño del cargo por cualquier causa, el depositario presentará al juez de coactiva las cuentas de su administración, documento sin el cual no serán fijados los honorarios definitivos. Esta regulación se hará mediante, providencia.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 20.- CONTROL.- El secretario abogado del juzgado de coactiva controlará periódicamente los bienes embargados. El juez removerá inmediatamente al depositario judicial o alguacil que sea negligente o que cometa alguna incorrección en relación con los bienes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION V.- DEL AVALUO

Art. 21.- AVALUO PERICIAL.- La Superintendencia de Bancos practicará el avalúo de los bienes

embargados dentro de un juicio coactivo a través de la Coordinación General Administrativa Financiera, o quien ejerza esas competencias o por peritos especialmente designados por el juez de coactiva previa autorización del Superintendente de Bancos, si fuere del caso, de conformidad con lo previsto en el artículo 1007 del Código de Procedimiento Civil. En todo caso, en lo relativo al avalúo, se estará a lo dispuesto en el libro segundo, título primero, sección séptima, parágrafo sexto del Código de Procedimiento Civil.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION VI.- DEL REMATE Y ADJUDICACION

Art. 22.- REGLAS.- Todas las reglas relativas al remate y la adjudicación serán las que se apliquen para estos casos según el Código de Procedimiento Civil, libro segundo, título segundo, sección segunda, parágrafo segundo.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION VII.- TERMINOS PARA EL DESPACHO DEL JUICIO COACTIVO

Art. 23.- El juez de coactiva, el secretario de juzgado y los abogados impulsores de los juicios contratados para este efecto, están obligados a observar los términos establecidos en la ley para el despacho de los juicios de coactiva que se encuentren a su cargo, y además los que constan del siguiente detalle:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 39.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 24.- En caso de que no se cumplan los términos establecidos en la ley y en el artículo anterior, el juez de coactiva, luego de analizar las causas que ocasionaron el incumplimiento, dispondrá en un plazo no mayor a cinco (5) días el retiro del o los juicios, y la inmediata reasignación a otros abogados impulsores.

Los abogados impulsores que incumplan los términos establecidos en la ley y en el artículo anterior, serán removidos por el liquidador.

En todo caso, al abogado impulsor será liquidado en base exclusivamente del trabajo ejecutado.

Si el incumplimiento de los términos establecidos en la ley y en el artículo anterior fueren imputables al liquidador, o si éste no removiere a los abogados impulsores, en los casos en que deba hacerlo, el Superintendente de Bancos lo removerá de sus funciones.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION VIII.- DE LA LIQUIDACION DE COSTAS Y HONORARIOS

Art. 25.- LIQUIDADOR DE COSTAS.- Actuará como liquidador de costas el jefe del departamento de contabilidad de la entidad en liquidación sin que pueda percibir honorarios por su labor.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION IX.- DE LA RECAUDACION

Art. 26.- EXCLUSIVIDAD.- El juez de coactiva, como agente recaudador, es el único competente para recibir todo ingreso dentro del juicio coactivo. No podrán efectuar recaudaciones directas los abogados, ni los demás encargados de la actividad judicial.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 27.- DEPOSITOS.- Todo ingreso proveniente de la recaudación del juicio coactivo será depositado en la cuenta bancaria de la entidad en liquidación dentro de las veinticuatro (24) horas contadas desde su recepción.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 28.- PAGO EN CHEQUE.- Todo cheque deberá ser girado a la orden de la entidad en liquidación, certificado por el banco y cruzado.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 29.- ABONOS.- Los abonos que efectúe el coactivado se destinarán a los siguientes gastos, en el orden que se indica:

- a. Honorarios del secretario abogado del juzgado de coactiva;
- b. Demás honorarios;
- c. Gastos en que se haya incurrido por el desarrollo del juicio;
- d. Intereses por mora y comisiones;
- e. Intereses normales; y,
- f. Cancelación de los valores por capital.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION X.- DE LA SUSPENSION DEL JUICIO COACTIVO

Art. 30.- COMPETENCIA.- Unicamente el juez de coactiva puede, previa autorización escrita del señor Superintendente de Bancos y por una sola vez, ordenar la suspensión del juicio coactivo. Esta suspensión ocurrirá exclusivamente a petición de parte.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 31.- PLAZO.- Esta suspensión, meramente administrativa, no excederá de noventa (90) días contados desde que se la ordenó y no constará en providencia del juez de coactiva, ni en razón de secretaría.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 32.- OBJETO.- La suspensión solo procederá si tiene por objeto facilitar la recuperación de la deuda o lograr un arreglo definitivo para cobrar el crédito.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XI.- DE LOS TITULOS INCOBRABLES

Art. 33.- BAJAS.- Todo título de crédito declarado incobrable, será devuelto al departamento de contabilidad, luego de efectuarse los trámites legales, a fin de levantar el acta en la que conste la baja de aquel, determinándose la justificación jurídica.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XII.- EXCEPCIONES AL JUICIO COACTIVO

Art. 34.- EXCEPCIONES.- Las excepciones serán presentadas ante el juez ordinario competente, conforme establece el Código de Procedimiento Civil en su libro segundo, título segundo, sección trigésima primera.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XIII.- DE LOS GASTOS

Art. 35.- GASTOS.- Los gastos que genere el trámite del juicio coactivo, sean estos honorarios de abogados, peritos, alguaciles, depositarios y otros, judiciales y extrajudiciales, serán cargados a la cuenta del respectivo deudor, debiendo en cada caso adjuntarse los justificativos correspondientes. La entidad en liquidación suplirá tales gastos, hasta que el deudor cubra en su totalidad la obligación.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XIV.- DE LOS HONORARIOS DEL SECRETARIO ABOGADO

Art. 36.- NOMBRAMIENTO.- De conformidad con el artículo 4 del presente capítulo, el juez de coactiva nombrará un secretario abogado, quien dirigirá el proceso coactivo y cumplirá con las funciones de secretario del juzgado.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 37.- HONORARIOS.- El secretario abogado del juzgado de coactiva tendrá derecho a percibir honorarios por su trabajo, una vez que el proceso haya concluido con la recuperación de lo adeudado, el mismo que se ajustará a la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 41.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 38.- ANTICIPOS.- Sin embargo de lo dispuesto en el artículo anterior, se podrán anticipar los honorarios del secretario abogado de la siguiente manera:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 41.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 39.- ABOGADOS EXTERNOS O IMPULSADORES DE JUICIOS: El juez de coactiva podrá

designar abogados externos para que manejen los procesos coactivos y los impulsen, tanto dentro de la jurisdicción coactiva como en la justicia ordinaria, en el caso de que se interpongan juicios de excepciones. Por tal trabajo, percibirán como honorarios los valores correspondientes de acuerdo a la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 41.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XV.- DE LOS HONORARIOS DE ALGUACILES, DEPOSITARIOS JUDICIALES Y AGENTES JUDICIALES DE LOS JUZGADOS DE COACTIVA

Art. 40.- HONORARIOS DEL ALGUACIL.- El alguacil del juzgado de coactiva percibirá un honorario por cada diligencia en la que intervenga dentro de los procesos coactivos, de acuerdo a la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 41.

Los gastos de transporte y movilización del alguacil, se pagarán previa la autorización del juez de coactiva quien, para el efecto, exigirá la presentación de los respectivos justificativos.

En caso de que no pudiere efectuarse el embargo o secuestro, el alguacil tendrá derecho al pago de los gastos de transporte y movilización en que hubiere incurrido, previa presentación de los justificativos, pertinentes, más el 50% del honorario a que hubiere tenido derecho de haberse efectuado tal diligencia.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 41.- HONORARIOS DEL DEPOSITARIO JUDICIAL.- El depositario judicial percibirá en calidad de honorarios por las diligencias en las cuales intervenga dentro del proceso coactivo los valores respectivos de acuerdo a la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 41.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 42.- PORCENTAJE POR DEPOSITO.- El depositario judicial, en forma adicional al honorario fijado en la tabla del artículo anterior, percibirá un porcentaje adicional por mantenimiento del depósito, el mismo que estará de acuerdo a la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 41.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 43.- DURACION DEL DEPOSITO.- Si la duración del depósito fuere de más de seis (6) meses, las cuantías del honorario precedente se aumentarán en un veinte por ciento (20%) por cada seis (6) meses de exceso o fracción que pase de tres (3) meses.

Los gastos de transporte y movilización del depositario judicial, así como de los bienes embargados, se pagarán adicionalmente a los honorarios establecidos, previa autorización del juez de coactiva, quien para el efecto exigirá, la presentación de los respectivos justificativos.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 44.- HONORARIOS DE LOS AGENTES JUDICIALES.- Los agentes judiciales de los juzgados de coactiva percibirán por cada diligencia que efectúen dentro del proceso coactivo los valores que constan en la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 42.

Adicionalmente se deberá pagar el costo que tengan los certificados requeridos en los correspondientes registros.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XVI.- DE LOS HONORARIOS DEL PERITO AVALUADOR

Art. 45.- REINTEGRO.- De conformidad con la sección V del presente capítulo, si el avalúo va a ser practicado por empleados de la coordinación general administrativa financiera, o quien ejerza esas competencias de la Superintendencia de Bancos, la entidad en liquidación no deberá cancelar honorarios, pero estará obligada a reintegrar a la Superintendencia de Bancos los gastos por viáticos, pasajes, terminales, movilizaciones y demás remuneraciones del caso.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 46.- HONORARIOS.- Si el avalúo debe ser practicado por personas ajenas a la Superintendencia de Bancos, el juez de coactiva fijará los honorarios de tales peritos de conformidad con lo prescrito en las leyes profesionales o artesanales correspondientes.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 47.- TABLA.- En caso de que no están especificados aquellos honorarios, el juez de coactiva atenderá la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 42.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 48.- GASTOS DE MOVILIZACION Y ALIMENTACION DEL PERITO VALUADOR.- Cuando los avalúos de los bienes tengan que efectuarse fuera del perímetro urbano del juzgado de coactiva, se reconocerá al perito un valor adicional al honorario de treinta dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30,00) para cubrir los gastos de alimentación y transporte, cuando el trabajo se lo efectúe el mismo día.

En los casos en que deba pernoctar en otro lugar distinto al del juzgado de coactiva se le reconocerá un valor equivalente a treinta dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30,00), por concepto de alimentación y transporte, más un veinte por ciento (20%) del honorario que deba percibir, por cada día.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- PROHIBICION.- Si el juez de coactiva es funcionario o empleado de la Superintendencia de Bancos, por concepto de todas las actividades que le corresponde desempeñar en virtud de este instructivo no percibirá sueldo ni honorario de ninguna especie.

Nota: Disposición agregada por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SEGUNDA.- COMPROBACION FISICA, ARQUEO Y AUDITORIA.- El Superintendente de Bancos podrá en cualquier momento ordenar la comprobación física y arqueo de los títulos vencidos que se encuentren en poder del secretario de coactiva.

Asimismo, podrá realizar una auditoría de gastos por concepto del desarrollo de la actividad de la sección de coactiva y comprobarla y evaluarla.

Nota: Disposición agregada por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

TERCERA.- CASOS DE DUDA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

Nota: Disposición agregada por artículo 2 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

CAPITULO VI

INSTRUCTIVO DE LA JURISDICCION COACTIVA, RESPECTO DE LOS PROCESOS COACTIVOS INICIADOS A PARTIR DE LA VIGENCIA DEL CODIGO ORGANICO ADMINISTRATIVO

Nota: Capítulo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION I.- EJERCICIO DE LA JURISDICCION COACTIVA

Art. 1.- ORDEN DE COBRO.- El Superintendente de Bancos o su delegado, emitirá mediante resolución la orden de cobro general al liquidador de la entidad en liquidación, para la ejecución coactiva.

Nota: Sección y artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 2.- NORMATIVA APLICABLE.- El liquidador ejercerá la potestad coactiva, y cumplirá con las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Administrativo, Código Orgánico General de Procesos, Código Orgánico de la Función Judicial, Reglamento sobre arreglo de Procesos y Actuaciones Judiciales, Reglamento de Oficinas de Depositarios Judiciales y demás normas vigentes, o que en su momento se dicten sobre esta materia, especialmente a lo que se refiere a tramitología, desglose de documentos, secretarios, peritos y depositarios, siempre y cuando no contravengan al Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION II.- DEL ORGANO EJECUTOR DE COACTIVA

Art. 3.- CONFORMACION.- El liquidador conformará el departamento de coactiva, y será responsable de planificar, controlar y supervisar los procesos coactivos, destinados a recuperar los créditos a favor de la entidad en liquidación, el mismo que estará integrado de la siguiente manera:

- a) El Empleado Recaudador;
- b) Uno o más Secretarios abogados;
- c) Uno o más Notificadores; y,
- d) Uno o más Depositarios.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 4.- ORGANIZACION.- El liquidador, bajo su responsabilidad, organizará el departamento que lleve los procedimientos de ejecución coactiva y designará secretarios abogados; notificadores; depositarios y peritos evaluadores.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 5.- INFORME.- El Liquidador informará trimestralmente y cuando lo requiera el Superintendente de Bancos, respectó de las actividades que cumple el departamento de coactiva, en el ámbito de su jurisdicción.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 6.- FUNCIONES DEL EMPLEADO RECAUDADOR- Son funciones del Empleado Recaudador, las siguientes:

- a) Conocer y tramitar los procesos coactivos para recuperar las deudas que mantenga a su favor las entidades en liquidación;
- b) Desarrollar acciones de mejoras, tendientes a disminuir los tiempos de ejecución del proceso coactivo, y alcanzar una mayor recuperación de las obligaciones adeudadas a la Institución;
- c) Dictar la orden de pago inmediato, ordenar medidas cautelares, embargos, avalúos, remates, adjudicación, archivo del proceso, entre otras.
- d) Designar dentro de los procesos coactivos a los Secretarios Abogados, Notificadores, Depositarios, y Peritos Avaluadores;
- e) Emitir observaciones a los informes de avalúo practicados a los bienes muebles e inmuebles embargados en los casos que considere pertinentes;
- f) De ser necesario, solicitará el auxilio de Fuerza Pública para el cumplimiento de sus disposiciones;
- g) Vigilar la correcta ejecución del proceso coactivo, de conformidad con las disposiciones legales vigentes; y,
- h) Las demás fusiones que se encuentra establecido en la Ley.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 7.- FUNCIONES DEL SECRETARIO.- A más de las funciones determinadas en la ley, deberá cumplir con las siguientes:

- a) Certificar los actos procesales dispuestos por el empleado recaudador;
- b) Impulsar los procesos coactivos;
- c) Dar fe de la presentación de escritos, y demás comunicaciones dirigidas al departamento de coactiva;
- d) Controlar la eficacia y el estricto cumplimiento de las leyes y normas establecidas para el caso de la tramitología del proceso;
- e) Revisar la documentación que ingresa al departamento de coactivas;
- f) Llevar bajo su responsabilidad el inventario de los juicios ingresados;
- g) Custodiar y mantener actualizado un archivo de las actas de embargo y remates;

- h) Remitir al departamento de contabilidad o quien haga sus veces, los valores correspondientes a costas;
- i) El proceso de remate lo realizará de conformidad al Código Orgánico Administrativo; y,
- j) El acto administrativo de admisión y calificación de posturas lo efectuará de conformidad al Código Orgánico Administrativo.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 8.- FUNCIONES DEL NOTIFICADOR.- A más de notificar en el ejercicio de la ejecución coactiva a los deudores de la entidad en liquidación, deberá realizar las diligencias ordenadas por el empleado recaudador dentro del proceso coactivo como, inscribir y levantar medidas cautelares, inscribir y levantar embargos, y obtener certificados de los Registros correspondientes.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 9.- FUNCIONES DEL DEPOSITARIO.- A más de las funciones establecidas en el Código Orgánico Administrativo, el Depositario deberá tener las siguientes obligaciones:

- a) Deberá registrar, custodiar, mantener, cuidar y de ser el caso administrar los bienes embargados o secuestrados dentro del proceso, por lo que será civil y penalmente responsable. Los gastos incurridos en dichas actividades y sus honorarios serán cargados como costas a la cuenta del deudor coactivado;
- b) Entregará al empleado recaudador un informe mensual de su gestión, sin perjuicio de rendir cuentas cuando sea requerido;
- c) Guardará inmediatamente los bienes muebles embargados en las bodegas que la institución en liquidación proporcionará para el efecto, con el respectivo inventario. El costo del bodegaje será de cargo del deudor;
- d) El depositario una vez que ha realizado el embargo de dinero, depositará inmediatamente en la cuenta bancaria de la entidad en liquidación, para prueba de lo actuado entregará un acta con el respectivo soporte de depósito;
- e) En caso de que se embarguen títulos valores, alhajas u objetos preciosos, el depositario entregará con beneficio de inventario al liquidador de la entidad en liquidación, a fin que éste sea el custodio de los mismos; y,
- f) El Empleado Recaudador removerá en cualquier momento al Depositario por causa debidamente justificada, sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar en caso que éste no cumpliera con sus funciones.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION III.- LIQUIDACION Y TITULO DE CREDITO

Art. 10.- LIQUIDACION. El departamento financiero o quien haga sus veces dentro de la entidad en liquidación, será el responsable de presentar al empleado recaudador la liquidación de capital e intereses de cualquier obligación que se encuentre exigible a favor de la entidad en liquidación, verificando que la obligación cumpla con las condiciones establecidas en el artículo 267 del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 11.- TITULO DE CREDITO.- El departamento financiero o quien haga sus veces dentro de la entidad en liquidación, elaborará el respectivo título de crédito, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 268 del Código Orgánico Administrativo, quien trasladará al empleado

recaudador, para que notifique al obligado de la deuda.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION IV.- FASE PRELIMINAR, FACILIDADES DE PAGO, FASE DE APREMIO

Art. 12.- En la sustanciación y ejecución del proceso coactivo, el empleado recaudador y el departamento de coactivas observarán las disposiciones contenidas en los capítulos segundo y tercero, del título II, del libro tercero, del Código Orgánico Administrativo.

Nota: Sección y artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION V.- DE LA LIQUIDACION DE COSTAS Y HONORARIOS

Art. 13.- Actuará como liquidador de costas el contador/a de la entidad en liquidación sin que pueda percibir honorarios adicionales por esta labor.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION VI.- INSOLVENCIA O QUIEBRA Y TITULOS INCOBRABLES

Art. 14.- INSOLVENCIA O QUIEBRA.- El empleado recaudador promoverá la declaración de insolvencia o quiebra de los deudores, con todos los efectos de la ley, siempre y cuando se hayan agotado las diligencias tendientes al cobro de la obligación.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 15.- TITULO DE CREDITO INCOBRABLE.- Luego de agotar el procedimiento de ejecución coactiva, y de haber sido el deudor de la entidad en liquidación declarado insolvente o en quiebra, el contador realizará un acta en la que conste la baja de la operación, previa autorización emitida por el ejecutor.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION VII.- DE LA RECAUDACION

Art. 16.- EXCLUSIVIDAD.- El liquidador de la entidad en liquidación, es el único competente para recibir todo ingreso dentro de la ejecución coactiva a través de la cuenta bancaria que se encuentre a nombre de la entidad en liquidación.

No podrán efectuar recaudaciones directas o indirectas, ningún funcionario que pertenezca al departamento de coactivas, ni a la entidad en liquidación.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 17.- PAGO EN CHEQUE.- Todo cheque deberá ser girado a la orden de la entidad en liquidación, certificado por el banco y cruzado.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 18.- ABONOS.- Los abonos que se carguen a favor del coactivado, se destinarán proporcionalmente en el siguiente orden:

- a. Costas;
- b. Intereses; y,
- b. (sic) Capital.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION VIII.- DE LOS GASTOS

Art. 19.- GASTOS.- Todas las costas que genere el trámite de la ejecución coactiva, sean estos honorarios de abogados, peritos, depositarios, notificadores u otros, serán cargados a la cuenta del respectivo deudor, debiendo en cada caso adjuntarse los justificativos correspondientes. La entidad en liquidación suplirá tales gastos, hasta que el deudor cubra en su totalidad la obligación.

Los gastos en que incurran el o los secretarios abogados en el procedimiento coactivo, necesarios para la gestión de cobro, tales como, movilización de personal a su cargo, recursos intelectuales, tiempo empleado, recursos materiales utilizados, impresiones, copias, estarán considerados dentro de los honorarios a percibir.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION IX.- DE LOS HONORARIOS DEL SECRETARIO ABOGADO

Art. 20.- HONORARIOS.- El Secretario Abogado tendrá derecho a percibir honorarios por su trabajo, en relación al valor recuperado, de conformidad con siguiente tabla:

HONORARIO DE SECRETARIOS ABOGADOS

BASE DE US\$ HASTA US\$ PORCENTAJE (%)

0,00	50.000,00	10
50.001,00	100.000,00	9
100.001,00	200.000,00	8
200.001,00	300.000,00	7
300.001,00	400.000,00	6
400.001,00	500.000,00	5
500.001,00	600.000,00	4
600.001,00	800.000,00	3
800.001,00	En adelante	2

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 45.

Si la recuperación es a través de facilidad de pago, el valor del honorario a pagar al Secretario Abogado, se lo hará en relación a la cuota recuperada.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION X.- HONORARIOS DE DEPOSITARIOS Y NOTIFICADORES

Art. 21.- HONORARIOS DEL DEPOSITARIO.- El depositario percibirá en calidad de honorarios por

las diligencias (embargo-entrega del bien para adjudicación) en las cuales intervenga dentro del proceso coactivo los valores respectivos de acuerdo a la siguiente tabla:

**AVALUO MONTO HONORARIO
DEL BIEN USD \$
HASTA USS**

100.000,00	150,00
300.000,00	300,00
500.000,00	400,00
1.000.000,00	800,00
2.500.000,00	en adelante 1.200,00

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 45.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 22.- Los gastos de transporte y movilización del depositario judicial, así como de los bienes embargados, se pagarán adicionalmente a los honorarios establecidos, previa autorización del empleado recaudador, quien para el efecto exigirá, la presentación de los respectivos justificativos.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 23.- HONORARIOS DEL NOTIFICADOR.- Los notificadotes nombrados dentro del proceso coactivo percibirán por cada diligencia que efectúen dentro del proceso coactivo los valores que constan en la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 45.

Adicionalmente la entidad en liquidación deberá pagar el costo que tengan los certificados requeridos en los correspondientes registros, contra factura o especie valorada que presente el notificador.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION XI.- HONORARIOS DE PERITOS AVALUADORES

Art. 24.- Si el avalúo va a ser practicado por un empleado de la Coordinación General Administrativa o quien ejerza esa competencia de la Superintendencia de Bancos, no se cancela honorarios al perito, para al caso antes señalado, la entidad en liquidación estará obligada a restituir a la Superintendencia de Bancos, los gastos por viáticos, pasajes, movilizaciones, o subsistencia, valores que serán recargados al coactivado.

Nota: Sección y Artículo agregados por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 25.- Si el avalúo debe ser practicado por personas ajenas a la Superintendencia de Bancos, el empleado recaudador fijará los honorarios de tales peritos de conformidad con lo prescrito en las leyes profesionales o artesanales correspondientes.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 26.- TABLA.- En caso de que no están especificados aquellos honorarios, el empleado

recaudador atenderá la siguiente tabla:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre de 2018, página 45.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 27.- GASTOS DE MOVILIZACION Y ALIMENTACION DEL PERITO AVALUADOR: Cuando los avalúos de los bienes tengan que efectuarse fuera del perímetro urbano de la sección coactiva, se reconocerá al perito un valor adicional al honorario de treinta dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30,00) para cubrir los gastos de alimentación y transporte, cuando el trabajo se lo efectúe el mismo día.

En los casos en que deba pernoctar en otro lugar distinto al de la dirección de coactiva, se le reconocerá un valor equivalente a treinta dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30,00), por concepto de alimentación y transporte, más un veinte por ciento (20%) del honorario que deba percibir por cada día.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- PROHIBICION.- Si el empleado recaudador de coactiva, es funcionario o empleado de la Superintendencia de Bancos, por concepto de todas las actividades que le corresponde desempeñar en virtud de este instructivo no percibirá sueldo ni honorario de ninguna especie.

Nota: Disposición agregada por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SEGUNDA.- COMPROBACION FISICA, ARQUEO Y AUDITORIA.- El Superintendente de Bancos podrá en cualquier momento ordenar la comprobación física y arqueo de los títulos vencidos que se encuentren en poder del Secretario de Coactiva.

Asimismo, podrá comprobarla, evaluarla y realizar una auditoria de gastos por concepto del desarrollo de la actividad de la sección de coactiva.

Nota: Disposición agregada por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Reenumérese los capítulos del Título XVI, del Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

Nota: Disposición dada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SEGUNDA.- Los procedimientos coactivos que se encuentran en trámite a la fecha de vigencia del Código Orgánico Administrativo, continuarán sustanciándose hasta su conclusión conforme con la normativa vigente al momento de su inicio.

Nota: Disposición dada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

TERCERA.- Los procedimientos que inicien a partir de la vigencia del Código Orgánico

Administrativo, se sustanciarán de conformidad al capítulo incorporado en la presente Resolución.

Nota: Disposición dada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICION FINAL.- La presente norma entrará en vigencia a partir del 6 de agosto del 2018, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Nota: Disposición dada por artículo 3 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

CAPITULO VII.- NORMAS SOBRE EL MANEJO DE POLIZAS Y GARANTIAS BANCARIAS EMITIDAS A FAVOR DE ENTIDADES SOMETIDAS A LIQUIDACION

Nota: Capítulo renumerado por Disposición reformativa primera de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las entidades de los sectores financieros público y privado que hayan rendido cauciones dentro de procesos administrativos, coactivos o judiciales, para afianzar obligaciones determinadas o cobradas por el sujeto activo, o para hacer cesar medidas cautelares, se abstendrán de renovarlas o de mantenerlas vigentes a partir del inicio de proceso de liquidación forzosa.

El sujeto activo o acreedor de la obligación ejercerá sus derechos de acuerdo a la prelación establecida en el artículo 315 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

SEGUNDA.- Con la no renovación o cancelación de las cauciones, cuando éstas hayan sido rendidas por terceros, deberán liberarse o restituirse los bienes o fondos entregados en contragarantía por la entidad controlada en liquidación, los cuales se destinarán a los fines previstos por la ley dentro de la liquidación forzosa.

Art. 3.- El liquidador de la entidad controlada en liquidación forzosa adoptará las medidas necesarias para el cumplimiento de su encargo, y, entre ellas, oponerse a la rendición y mantenimiento de cauciones dentro de los procesos coactivos, administrativos o judiciales, informando al ejecutor, autoridad, juez o tribunal, sobre el estado de liquidación forzosa en que se encuentra la entidad que representa, sin que aquello signifique desconocer el pago de las obligaciones dentro del orden de prelación de créditos establecidos en la ley.

DISPOSICION GENERAL UNICA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO VIII.- NORMA PARA LA APLICACION DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS CUADRAGESIMA TERCERA, CUADRAGESIMA CUARTA Y CUADRAGESIMA QUINTA DEL CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO, AGREGADAS POR LA LEY ORGANICA PARA LA REESTRUCTURACION DE LAS DEUDAS DE LA BANCA PUBLICA. BANCA CERRADA Y GESTION DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y REGIMEN DE VALORES (Expedida con resolución No. SB-2017-296, de 19 de abril del 2017)

Nota: Capítulo renumerado por Disposición reformativa primera de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

Art. 1.- La entidad financiera o los accionistas con propiedad patrimonial con influencia que con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones transitorias vigésimo quinta y vigésimo sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero hayan constituido fideicomisos mercantiles, deberán ajustar dicho

contrato dentro el plazo establecido en la disposición transitoria cuadragésima tercera del Código Orgánico Monetario y Financiero y a los lineamientos expuestos en la presente resolución, cuyo único objeto será la venta de las acciones con el fin de lograr la des inversión prevista en la Ley.

Art. 2.- La Superintendencia de Bancos podrá aprobar la conversión de las sociedades financieras que tengan entre sus accionistas a personas con propiedad patrimonial con influencia, y que a su vez posean acciones de la misma calidad en un banco, para lo cual, los accionistas deberán constituir, en el plazo de treinta (30) días contados desde la conversión, un fideicomiso aportando las acciones que tengan en ambas entidades, cuyo objeto será la enajenación de las acciones de cualquiera de ellas que se venda primero.

Art. 3.- Los accionistas de los bancos que no cumplan con el requerimiento mínimo de capital establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, deberán constituir en el plazo de ciento veinte (120) días de expedida esta resolución, un fideicomiso al cual se transferirán la totalidad de las acciones de la entidad financiera con el objeto que las mismas puedan ser o no enajenadas a un inversor que realice el aumento de capital mínimo legal necesario. Dicho fideicomiso no podrá tener un plazo mayor a 2 años de promulgada la Ley Orgánica para la Reestructuración de las deudas de la banca pública, banca cerrada y gestión del sistema financiero nacional y régimen de valores.

Art. 4.- Los fideicomisos que se constituyan o reformen en cumplimiento a la presente resolución, adicionalmente a los requerimientos específicos establecidos en los artículos precedentes, contendrán como mínimo las siguientes condiciones generales:

- a. Serán estructurados y administrados por una compañía administradora de fondos y fideicomisos designada por el constituyente, previa aceptación de la Superintendencia de Bancos;
- b. La fiduciaria como administradora, será la responsable de realizar las acciones tendientes al cumplimiento del objeto del fideicomiso;
- c. La facultad de la Superintendencia de Bancos para gestionar, directamente y sin necesidad de la aceptación de persona alguna, la enajenación de las acciones para cumplir con el objeto del fideicomiso;
- d. La facultad del constituyente y/o la Superintendencia de Bancos de instruir a la fiduciaria, sin necesidad de autorización de la otra parte y cumpliendo las formalidades legales y otras que se expresen en el contrato, a quién enajenar o transferir los derechos fideicomitidos, El comprador deberá ser calificado previamente por el organismo de control;
- e. La facultad del constituyente de conservar durante el tiempo de vigencia del fideicomiso y sin restricciones, el derecho de instruir sobre el voto para la designación y remoción de los administradores correspondiente a sus acciones, conforme él estatuto de la entidad financiera;
- f. La obligación de las partes contratantes, constituyentes y administradoras de cumplir con las disposiciones que emita la Superintendencia de Bancos respecto del funcionamiento y gestión de los fideicomisos, durante su vigencia; y,
- g. La determinación de que los costos, honorarios o gastos de instrumentación y mantenimiento de los fideicomisos serán de cuenta de los constituyentes.

Art. 5.- Las entidades financieras que constituyan o reformen los fideicomisos previstos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, deberán proporcionar a la Superintendencia de Bancos, junto con el contrato del fideicomiso, una valoración del negocio actualizada.

La valoración deberá ser objetiva, profesional e independiente, realizada por una banca de inversión o por empresas especializadas, que tengan suficiente experiencia en este tipo de valoraciones y que sean reconocidas en el mercado nacional, previa aceptación de la Superintendencia de Bancos. Esta valoración servirá para establecer el precio base para la enajenación de las acciones transferidas al fideicomiso; precio que se castigará de forma bimensual en un 5%, debiendo indicar que el precio base para la venta, en ningún caso podrá ser inferior al valor patrimonial proporcional.

Art. 6.- Para los casos de los inversores que aporten el capital necesario para alcanzar el mínimo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, el precio de las acciones del aporte será

al valor nominal de la acción establecida en el estatuto de la entidad.

Art. 7.- El constituyente, en cualquier momento, en caso de considerarlo necesario, podrá decidir la fusión o la liquidación de la entidad cuyas acciones se transfirieron al fideicomiso, siguiendo los procedimientos establecidos en la ley y demás normativa vigente, con lo cual, una vez finalizado dichos procedimientos, se entenderá el cumplimiento de la Ley.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los constituyentes podrán incorporar cláusulas adicionales a las mínimas expresadas en la presente resolución, siempre que éstas no alteren, modifiquen o se contrapongan a la Ley o a la presente resolución.

SEGUNDA.- Los contratos de fideicomisos correspondientes serán remitidos a la Superintendencia de Bancos en el término de 5 días contados desde su suscripción, para su revisión y aprobación.

TERCERA.- En caso del cumplimiento del objeto del fideicomiso constituido verificado por la Superintendencia de Bancos, se procederá con la terminación del mismo.

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO IX.- DEL COBRO DE LAS PERDIDAS PATRIMONIALES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS QUE CONCLUYERON SUS PROCESOS LIQUIDATORIOS

Nota: Capítulo renumerado por Disposición reformativa primera de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION I.- DEL EJERCICIO DE LA JURISDICCION COACTIVA PREVISTA EN LA DISPOSICION TRANSITORIA TRIGESIMO SEXTA DEL CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO

Art. 1.- En aplicación de la Disposición Transitoria Trigésimo Sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero las entidades financieras en las cuales el Estado conserve la propiedad mayoritaria, tendrán jurisdicción coactiva para el cobro de los créditos y cualquier tipo de obligaciones a su favor o de terceros, mientras el Estado conserve dicha participación. La jurisdicción coactiva será ejercida conforme lo establece el artículo 10 del referido Código.

Art. 2.- La Superintendencia de Bancos continuará ejerciendo la jurisdicción coactiva para el cobro de las pérdidas patrimoniales de las entidades financieras cuyos procesos liquidatorios culminaron hasta diciembre de 2010.

Art. 3.- En el caso de que las entidades de control determinaren responsabilidades de administradores temporales y liquidadores, la Superintendencia de Bancos ejercerá jurisdicción coactiva en contra de dichos funcionarios.

SECCION II.- DE LAS ORDENES DE COBRO GENERALES, DE LOS TITULOS DE CREDITO Y DE LOS AUTOS DE PAGO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCION COACTIVA

Art. 4.- El Superintendente de Bancos, previo a disponer el inicio del procedimiento coactivo, a través de la Subdirección de Entidades en Liquidación y Coactivas remitirá al juez de coactiva de la Superintendencia de Bancos, copia certificada de los balances finales de liquidación -ajustados a cero- de cada una de las entidades financieras liquidadas mediante los cuales el liquidador de cada entidad haya determinado, al cierre del proceso liquidatorio, la pérdida patrimonial que será cobrada conforme al artículo 3, por tratarse de deudas liquidadas, determinadas y de plazo vencido.

Art. 2.- El Superintendente de Bancos expedirá a favor de quienes por delegación actúen como jueces de coactiva, la respectiva orden de cobro general, que será certificada por el Secretario General de la institución, y les remitirá adjuntos los balances hechos referencia en el artículo precedente.

Art. 3.- Los juicios coactivos se iniciarán contra los accionistas que representaban el seis por ciento (6%) o más del capital accionario al momento de someterse la entidad financiera al proceso de restructuración, saneamiento o liquidación forzosa, así como contra el principal administrador y representante legal.

La Superintendencia de Bancos determinará las calidades referidas en el inciso anterior, y podrá dictar medidas cautelares reales, dentro de la coactiva, sobre los bienes que de público conocimiento son de propiedad de aquellos accionistas, administradores o representante legal, en su caso.

Al efecto, el funcionario responsable de la Superintendencia de Bancos emitirá, mediante resolución, un título de crédito por cada entidad financiera por el valor equivalente al de la pérdida patrimonial determinada en el balance final ajustado a cero.

Art. 4.- Los autos de pago que dicten los jueces de coactiva dispondrán que los coactivados paguen el valor de la pérdida patrimonial correspondiente al cierre de cada proceso liquidatorio o dimitan bienes dentro de los tres (3) días contados desde la citación del auto de pago; apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes a dicho monto, más intereses y costas, sin perjuicio de las medidas cautelares que puedan dictarse conforme a la ley.

Art. 5.- El o los coactivados podrán deducir excepciones al procedimiento coactivo de conformidad con la ley.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los valores que se recauden por los pagos que realicen los coactivados, y aquellos que se obtengan como producto del remate de los bienes dimitidos o embargados dentro de los procedimientos coactivos, servirán para el pago de los pasivos insolutos que registre la respectiva entidad financiera a la fecha de Conclusión del proceso liquidatorio, por lo que, previa deducción de los valores incurridos en la acción de cobro, serán enviados por la Superintendencia de Bancos a la entidad cesionaria de los activos de dichas entidades, para que ésta pague a los acreedores en el orden de prelación que les corresponda.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Bancos se abstendrá de iniciar procedimientos coactivos respecto de los accionistas principales, administradores y representantes legales de las entidades financieras en las que la extinta Agencia de Garantía de Depósitos o la Unidad de Gestión y Ejecución de Derecho Público del Fideicomiso Mercantil AGD CFN NO MAS IMPUNIDAD, UGEDEP haya realizado procesos de incautación o ejercido acciones de cobro; y, en consecuencia ha prevenido en la competencia, en función del principio de legalidad y coordinación previsto en el artículo 226 de la Constitución de la República.

TERCERA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los procesos iniciados para recuperar las pérdidas patrimoniales continuarán tramitándose de acuerdo con la normativa a las prescripciones establecidas en la décima disposición transitoria de la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario-Financiera, la Ley General de Entidades del Sistema Financiero con carácter de orgánica, el Código Civil, el Código de Procedimiento Civil y en las disposiciones de carácter general dictados en su oportunidad por la Junta Bancaria.

SEGUNDA.- El Superintendente de Bancos, en el caso de los procedimientos coactivos iniciados para recuperar el saldo no ejecutado de los valores correspondientes a los intereses que adeuden los accionistas que representaban el seis por ciento (6%) o más del capital accionario, el principal administrador y representante legal de aquellas entidades financieras que, con fundamento en la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Area Tributario-Financiera, recibieron recursos estatales para la atención de sus obligaciones, solicitará al Banco Central del Ecuador por cada una de las entidades en que esta última entidad no haya prevenido la competencia de las acciones de cobro, la liquidación de los intereses generados a partir de la fecha de entrega de los recursos estatales, con independencia de la fecha del registro en la cuenta de ejecución.

Esta liquidación servirá para la emisión de un nuevo título de crédito y auto de pago por parte de los funcionarios competentes de la Superintendencia de Bancos.

Para estas acciones de cobro se observará, en lo que fuere aplicable, las disposiciones constantes en este capítulo.

CAPITULO IX.- NORMAS PARA LA ENAJENACION DE ACTIVOS DE LAS ENTIDADES SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, QUE SE HALLAREN SOMETIDAS A PROCESOS LIQUIDATORIOS

Nota: Capítulo renumerado por Disposición reformativa primera de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 785, publicada en Registro Oficial 334 de 25 de Septiembre del 2018 .

SECCION I.- DEFINICIONES

Art. 1.- MODALIDADES DE LA ENAJENACION.- La enajenación podrá efectuarse mediante concurso de ofertas en sobre cerrado, pública subasta o a través de venta directa, de acuerdo con las particularidades de cada caso.

Art. 2.- El Superintendente de Bancos podrá, en cualquier caso y según las circunstancias, elegir la enajenación de activos en pública subasta o por medio del concurso de ofertas en sobre cerrado, o a través de venta directa, de acuerdo con las particularidades de cada caso que expresamente menciona este capítulo.

El Superintendente de Bancos podrá autorizar al liquidador la enajenación de activos o su negociación por otro medio legal, cuando lo considere conveniente para la liquidación.

SECCION II.- DE LA ENAJENACION DE ACTIVOS POR PARTE DEL LIQUIDADOR.-ENAJENACION DE ACTIVOS FIJOS

Art. 3.- SOLICITUD.- El liquidador solicitará al Superintendente de Bancos la autorización, adjuntando los antecedentes del caso.

El liquidador dispondrá que se practique el avalúo del activo por parte de profesionales o de conocedores reconocidos de determinado arte u oficio. El avalúo establecerá el valor comercial actual del activo, teniendo en cuenta su precio de adquisición, su depreciación acumulada, el estado en que se encuentra, el valor de bienes similares en el mercado y cualquier otro elemento de carácter técnico que puede ser utilizado para el efecto. El avalúo tendrá una vigencia de ciento veinte (120) días, durante los cuales, deberá llevarse a cabo el proceso de concurso de ofertas, inclusive en los casos en que sea necesario un segundo llamamiento, la convocatoria a pública subasta o una venta directa.

SECCION III.- DEL CONCURSO DE OFERTAS

Art. 4.- PROCEDENCIA.- El liquidador podrá llamar a concurso de ofertas cuando se trate de bienes muebles e inmuebles que tengan un valor individual superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 10.000.00). Se podrá realizar hasta dos llamamientos a concursos de ofertas, con base en un mismo avalúo.

Art. 5.- AVISOS.- El liquidador convocará mediante avisos durante tres (3) días consecutivos, en un periódico de circulación nacional y de venta en la localidad donde está situado el bien, invitando al público a participar en el concurso de ofertas.

Desde la publicación del último aviso hasta el día señalado para la presentación de ofertas, deberán mediar ocho (8) días de plazo, por lo menos. Para el efecto, no se contará el día de la última publicación ni el señalado para la presentación de las ofertas.

El aviso contendrá;

- a. El lugar, día y hora para la presentación de las ofertas;
- b. Lugar, día y hora en la que se realizará la apertura de los sobres, en presencia de los interesados;
- c. La indicación de los bienes y el lugar en donde podrán ser conocidos;
- d. El valor que servirá de base para el concurso, que será el del avalúo practicado de conformidad con el artículo 3 de este capítulo;
- e. La advertencia de que el concurso de ofertas se sujetará al presente capítulo;
- f. Las siguientes indicaciones: que cada oferta deberá presentarse por escrito en sobrecerrado, acompañada del 10% del valor de la misma en dinero en efectivo ó cheque certificado y cruzado a la orden de la entidad en liquidación, como garantía: de seriedad de oferta; que el valor ofrecido será de contado, teniendo el adjudicado con un plazo máximo de tres (3) días contados desde la fecha de la notificación de la adjudicación, para cancelar el valor ofrecido; y.
- g. No se devolverá la cantidad consignada con la oferta a los oferentes que hayan ocupado los tres primeros puestos en el orden de preferencia, mientras no termine el proceso del concurso y la devolución que se haga será, de ser el caso, solo por el saldo que corresponda en caso de quiebra del concurso.

Los tres (3) avisos para cualquiera de los llamamientos al concurso de ofertas se publicarán dentro de los ciento veinte (120) días de que habla el artículo 3 de este capítulo. El primer aviso se realizará dentro de los tres (3) días siguientes de efectuado el avalúo. Transcurrido el plazo de ciento veinte (120) días, se efectuará un nuevo avalúo del bien y se reiniciará el proceso con un primer llamamiento.

Art. 6.- BASE DE CONCURSO DE OFERTAS.- En el primer llamamiento la base del concurso de ofertas será el valor del avalúo del bien.

En el segundo llamamiento, que se lo efectuará conforme a lo establecido para el primero, podrá aceptarse ofertas que cubran, cuando menos, el ochenta por ciento (80%) del avalúo.

Art. 7.- PARTICIPANTES EN EL CONCURSO.- Podrán presentar ofertas las personas naturales por sí o en representación de otras y las personas jurídicas a través de su representante legal o apoderado debidamente acreditado.

No podrán intervenir por sí o por interpuesta persona quienes fueren funcionarios o empleados de la Superintendencia de Bancos o de la entidad en liquidación; sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de afinidad y/o de consanguinidad; las personas naturales o jurídicas que tuvieren obligaciones vencidas para con la entidad financiera en liquidación; las personas jurídicas cuyo capital pagado pertenezca, en al menos un cincuenta por ciento (50%), a alguno de los inhabilitados anteriormente citados; los que hubieren sido ex-administradores de la entidad en liquidación hasta cinco (5) años antes de declararse la liquidación; los miembros de la junta de acreedores; y, los accionistas o socios de la entidad, si su participación en el capital es mayor del seis por ciento (6%). A fin de cumplir con esta disposición el interesado deberá presentar una declaración juramentada.

Art. 8.- PRESENTACION DE OFERTAS.- Cada oferta contendrá:

- a. Los nombres y apellidos completos o la razón social del oferente, su cédula de ciudadanía, registro único de contribuyentes o pasaporte, según fuera del caso;
- b. La firma de quien la presenta;
- c. El valor ofrecido;
- d. La dirección domiciliaria en donde se le ha de comunicar lo relacionado con el concurso; y,
- e. La indicación de que el oferente se obliga a pagar, si fuere del caso, lo establecido en capítulo, con la autorización expresa para que la entidad en liquidación cobre la suma que corresponda, deduciéndola del valor de la garantía acompañada a la oferta presentada en la forma estipulada en la letra f. del artículo 5. La oferta irá acompañada por el diez por ciento (10%) de su valor en dinero en efectivo o cheque certificado y cruzado a la orden de la entidad en liquidación, debiendo el oferente declarar que sus recursos provienen de actividades lícitas.

El liquidador sentará en el sobre de la oferta la fe de presentación, con expresión de lugar, la fecha y hora en que lo hubiere recibido y su firma.

Art. 9.- DE LA APERTURA DE LOS SOBRES.- La apertura de los sobres se efectuará en el lugar, día y hora establecidos en las publicaciones por la prensa, pudiendo estar presentes los interesados. Se dejará constancia de lo actuado en un acta suscrita por el presidente y por el secretario de la comisión.

Si no se hubieren presentado ofertas, se dejará constancia del particular en acta que será suscrita por el presidente y secretario de la comisión.

Art. 10.- CALIFICACION Y ADJUDICACION.- Después de la apertura de los sobres, la comisión de calificación y adjudicación, previa declaratoria de validez del concurso, procederá a la calificación de las ofertas, luego del examen de todas y cada una de las que se hubieren presentado y establecerá el orden de preferencia de las mismas, considerando el precio.

Si hubiere dos o más ofertas que se conceptuaron iguales y las mejores, la comisión comunicará de inmediato a los oferentes que las hubieren presentado con la finalidad de que en ese momento mejoren su oferta.

La adjudicación de los bienes motivo del concurso se hará en favor de la persona cuya oferta hubiere sido calificada como la mejor, debiendo describirse con absoluta precisión el bien adjudicado.

De todo lo actuado se levantará un acta que será suscrita por el liquidador el mismo que remitirá copia certificada de la misma a los interesados y dejará constancia del particular en el expediente.

El liquidador requerirá por escrito al adjudicatario que consigne la cantidad ofrecida de contado, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la fecha de entrega de la comunicación de requerimiento.

Tratándose de bienes inmuebles, la copia del acta de adjudicación certificada por el liquidador, se agregará como documento habilitante de la escritura pública correspondiente.

Los impuestos y los gastos que demande la celebración de la escritura pública y su inscripción, serán de cargo del adjudicatario.

Tratándose de bienes muebles, la copia del acta de adjudicación certificada por el liquidador Servirá como título de propiedad para el adjudicatario, salvo lo dispuesto en leyes especiales, en cuyo caso será considerada como documento habilitante del contrato de transferencia de dominio que deba celebrarse. Los impuestos y gastos que demande la celebración de la escritura pública de transferencia de dominio hasta su inscripción serán a cargo del comprador.

Los actos del concurso de ofertas podrán ser protocolizados en todo o en parte.

Art. 11.- QUIEBRA DEL CONCURSO DE OFERTAS.- Si el adjudicatario, dentro del término fijado, no pagare el precio ofrecido de contado, responderá de la quiebra del concurso y pagará por concepto de multa, a la entidad en liquidación la diferencia entre la oferta fallida y la que sigue, tomándola del valor que consignó con su oferta, en un importe igual al 10% de ésta y se procederá a adjudicar el bien al oferente que siguiere en orden de preferencia. Igual procedimiento se observará con el nuevo adjudicatario que diere lugar, también, a la quiebra del concurso.

No se devolverá la cantidad consignada con la oferta a los oferentes que hayan ocupado los tres (3) primeros puestos en el orden de preferencia, mientras no termine el proceso del concurso y la devolución que se haga será, de ser del caso, solo por el saldo que corresponda.

Quienes hubieren presentado ofertas en representación de terceros, serán solidaria y personalmente responsables del pago originado en caso de quiebra del concurso que hubieren ocasionado.

Declarada la quiebra del concurso, el liquidador convocará dentro de los ocho (8) días hábiles posteriores, al segundo llamamiento a concurso de ofertas, el mismo que se regirá a los plazos establecidos en este Capítulo.

SECCION IV.- DE LA VENTA EN PUBLICA SUBASTA

Art. 12.- PROCEDENCIA.- El liquidador podrá llamar a pública subasta cuando se trate de bienes muebles e inmuebles que tengan un valor individual superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 10.000.00). Se podrá realizar hasta dos llamamientos, con base en un mismo avalúo.

Art. 13.- AVISOS.- El liquidador convocará mediante avisos durante tres (3) días consecutivos, en un periódico de circulación nacional y de venta en la localidad donde está situado el bien, invitando al público a participar en la subasta.

Desde la publicación del último aviso hasta el día señalado para la realización de la subasta, deberán mediar cinco (5) días de plazo, por lo menos. Para el efecto, no se contará el día de la última publicación ni el señalado para la subasta

El aviso contendrá;

- a. El lugar, día y hora de la subasta;
- b. La indicación de los bienes y el lugar en donde podrán ser conocidos;
- c. El valor que servirá de base para la subasta, que será el del avalúo practicado de conformidad con el artículo 3 de este Capítulo;
- d. La advertencia de que la subasta se sujetará al presente capítulo; y,
- e. Las siguientes indicaciones: que cada participante en la subasta deberá consignar el diez por ciento (10%) del valor que servirá de base para la subasta, en dinero en efectivo o cheque certificado y cruzado a la orden de la entidad en liquidación, como garantía de seriedad; que el valor ofrecido será de contado.

Los tres (3) avisos para cualquiera de los llamamientos a pública subasta se publicarán dentro de los ciento veinte (120) días de que habla el artículo 3. El primer aviso se realizará dentro de los tres (3) días siguientes de efectuado el avalúo. Transcurrido el plazo de ciento veinte (120) días, se efectuará un nuevo avalúo del bien y se reiniciará el proceso con un primer llamamiento.

Art. 14.- BASE DE LA PUBLICA SUBASTA.- En el primer llamamiento, la base será el valor del avalúo del bien.

En el segundo llamamiento, que se lo efectuará conforme a lo establecido para el primero, podrá aceptarse posturas que cubran, cuando menos, el ochenta por ciento (80%) del avalúo.

Art. 15.- Las reglas para determinar los participantes en la pública subasta serán las mismas que las previstas para el concurso de ofertas y que se encuentran en el artículo 6 de este capítulo.

El bien se adjudicará a la persona que presente la mejor postura y la cancele de manera inmediata,

De todo lo actuado se levantará un acta que será suscrita por el liquidador.

La transferencia de dominio de los activos fijos se efectuará según lo previsto en los incisos sexto, séptimo y octavo del artículo 10 de este capítulo.

SECCION V.- DE LA VENTA DIRECTA DE ACTIVOS FIJOS

Art. 16.- PROCEDENCIA.- El Superintendente de Bancos autorizará al liquidador la venta directa de bienes muebles e inmuebles, en los siguientes casos:

- a. Cuando habiéndose llamado por primera vez a concurso de ofertas o subasta pública, no se hubieren presentado oferentes y antes del segundo llamamiento, un interesado plenamente identificado y no incurso en las prohibiciones puntualizadas en el artículo 7 de este capítulo, ofreciera pagar de contado por lo menos, el cien por ciento (100%) del valor del avalúo mencionado en el artículo 3;
- b. Cuando habiéndose llamado por segunda ocasión a concurso de ofertas o subasta pública, no se hubieren presentado oferentes y el interesado ofreciera pagar de contado, por lo menos el ochenta por ciento (80%) del avalúo mencionado en el numeral que antecede;
- c. Se podrá autorizar la venta directa de bienes muebles e inmuebles cuando lo considere conveniente para la liquidación y preferentemente cuando no se halle integrada la junta de acreedores y un interesado plenamente identificado no incurso en las prohibiciones puntualizadas en el artículo 7 de este capítulo, ofreciera pagar de contado el cien por ciento (100%) del valor del avalúo mencionado en el artículo 3; y,
- d. Cuando el avalúo de cada activo no supere los US\$ 10.000.00.

Al solicitar la autorización de venta directa, el liquidador deberá motivar su petición y acompañará: el certificado del Registro de la Propiedad del cantón donde se encuentre ubicado el inmueble; la carta del impuesto predial vigente; el avalúo actualizado realizado por un perito calificado por esta Superintendencia de Bancos; la propuesta de compra en la cual se deberá hacer constar que los recursos provienen de actividades lícitas; y, la declaración juramentada del oferente de no encontrarse incurso en las prohibiciones previstas en el artículo 7, de este capítulo.

Tratándose del caso contemplado en la letra d. el liquidador además de la documentación señalada en el inciso anterior deberá publicar avisos clasificados para la venta de estas propiedades, ofreciendo la información detallada en la respectiva oficina.

No se requerirá presentar declaración juramentada del oferente de no encontrarse incurso en las prohibiciones previstas en el artículo 7, de este capítulo, cuando se trate de bienes inmuebles cuyo avalúo no supere el valor de dos salarios básicos unificados, en cuyo caso el oferente deberá en la propuesta de compra hacer constar que no se encuentra incurso en las referidas prohibiciones.

Art. 17.- PRESENTACION DE LA OFERTA.- La oferta se dirigirá por escrito al liquidador, con individualización del bien y precio ofrecido.

El liquidador deberá verificar que la oferta cumpla con los requisitos establecidos en el artículo anterior y se observe lo estipulado en el artículo 8 de este capítulo.

Si en el caso de la letra c. del artículo 16, la oferta fuere inferior al cien por ciento (100%) del valor

del avalúo, será desechada de plano por el liquidador.

Si la oferta presentada fuere admitida por el liquidador, éste solicitará al Superintendente de Bancos autorización para celebrar la compra venta respectiva, acompañando los documentos que fueren del caso. De ser concedida la autorización, el liquidador procederá a celebrar la compra venta, a la cual deberá incorporarse, como documento habilitante, la autorización mencionada. Los impuestos y los gastos que demande la celebración y perfeccionamiento de la compra venta, serán de cargo del comprador.

Nota: Inciso cuarto sustituido por artículo 18 de Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 66, publicada en Registro Oficial 184 de 20 de Febrero del 2018 .

Nota: Resolución 66 derogada por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 865, publicada en Registro Oficial 337 de 28 de Septiembre del 2018 .

SECCION VI.- DE LA VALORACION Y ENAJENACION DE TITULOS VALORES

Art. 18.- PROCEDENCIA.- el liquidador podrá enajenar títulos valores que se hallen en poder de la liquidación.

Art. 19.- VALORACION.- Para efecto de su valoración, el perito tomará en cuenta el precio promedio de su cotización durante los tres (3) meses inmediatos anteriores, si tienen cotización en bolsa.

Todos los títulos que tengan valoración de mercado se negociarán en bolsa de valores. Los que no lo tienen, deberán negociarse con descuento, usando para ello la tasa pasiva referencia I del Banco Central del Ecuador y, si se trata de acciones, el valor resultará de la división del patrimonio para el número de acciones.

Art. 20.- ACEPTACION.- El liquidador aceptará la propuesta que ofrezca pagar al momento por lo menos el ochenta por ciento (80%) del valor de los documentos, si ellos no son negociables en las bolsas de valores. Luego informará de lo actuado al Superintendente de Bancos.

SECCION VII.- DE LA VALORACION Y ENAJENACION DE LOS CREDITOS DE LA ENTIDAD EN LIQUIDACION

Art. 21.- AUTORIZACION.- El liquidador podrá negociar y enajenar los créditos a favor de la entidad en liquidación.

Art. 22.- CALIFICACION.- La comisión calificadora de activos de riesgo integrada por el liquidador, un delegado de la junta de acreedores, el secretario abogado del juzgado de coactiva y el contador de la liquidación, realizará la calificación de los créditos y contingentes de conformidad con la norma general expedida por la Superintendencia de Bancos, a fin de clasificarlos dentro de las diferentes categorías de riesgo previstas en dicha norma.

Art. 23.- MODALIDAD DE ENAJENACION.- Los créditos y contingentes así calificados se agruparán en paquetes que contengan, proporcionalmente, las distintas categorías de riesgo y en todo caso el valor que representen en su conjunto será de por lo menos US\$ 10.000.00. Su enajenación se hará a través de concurso de ofertas o venta directa, cumpliendo con las disposiciones sobre estas modalidades de enajenación.

Art. 24.- BASE DEL CONCURSO DE OFERTAS.- El valor de estos créditos y contingentes será el que conste en los libros de la entidad en liquidación, incluidos intereses y comisiones; y, para determinar la base del primer llamamiento a concurso de ofertas, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

a. Para los créditos y contingentes calificados como de riesgo normal, la base será el noventa y siete por ciento (97%) de su valor;

- b. Para los créditos y contingentes calificados como de riesgo potencial digno de mención, la base será el ochenta y ocho por ciento (88%) de su valor;
- c. Para los créditos y contingentes calificados como deficientes, la base será el sesenta y cinco por ciento (65%) de su valor;
- d. Para, los créditos y contingentes calificados como de dudoso recaudo, la base será el treinta y cinco por ciento (35%) de su valor; y,
- e. Para los créditos y contingentes calificados como pérdida, la base será el veinticinco por ciento (25%) de su valor.

Todos los resultados parciales se sumarán para obtener el total del paquete sometido a concurso de ofertas. En caso de ser necesario un segundo llamamiento a concurso de ofertas, su base será la del primer llamamiento reducido en un veinte por ciento (20%).

Art. 25.- AVISOS.- Los avisos del concurso de ofertas se efectuarán de la manera prevista en el artículo 5 del presente capítulo.

Art. 26.- PARTICIPANTES Y PRESENTACION DE OFERTAS.- No podrán participar en el concurso de ofertas las personas determinadas en el artículo 7 de este capítulo. Las ofertas se presentarán en la forma prescrita en el artículo 8.

Art. 27.- CALIFICACION Y ADJUDICACION.- En lo relativo a la calificación y adjudicación se estará a lo previsto en la sección III de este capítulo, con excepción de lo estipulado en los incisos sexto y octavo del artículo 10.

La transferencia de dominio se realizará atendiendo lo estipulado en el artículo 300 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Art. 28.- VENTA DIRECTA DE CREDITOS.- La venta directa de créditos y su procedimiento se ajustarán a lo previsto en la sección V de este capítulo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En todo caso de enajenación de activos podrá precederse al pago del precio convenido, con los valores que la entidad en liquidación adeude al oferente, debiendo compensarse los mismos siguiendo las reglas previstas para el efecto en el Código Civil.

Esta modalidad de pago procederá siempre que no se altere, por tal motivo, el orden de prelación establecido para la entidad en liquidación, ni se perjudiquen los intereses de los demás acreedores.

SEGUNDA.- Las actuaciones del liquidador deberán ceñirse a las normas legales y reglamentarias vigentes, caso contrario habrá lugar a las acciones legales pertinentes, tanto civiles como penales o administrativas, que podrán ser iniciadas por la Superintendencia de Bancos como por cualquier interesado o perjudicado.

TERCERA.- Los liquidadores se encuentran obligados, a requerir autorización a la Superintendencia de Bancos previa la enajenación de activos superiores a diez mil dólares de los estados unidos de américa (USD 10.000,00).

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICION TRANSITORIA UNICA.- En el caso de que la entidad haya cancelado la totalidad de los pasivos existentes en la liquidación, la Superintendencia de Bancos podrá autorizar la transferencia de los activos restantes al Banco Nacional de Fomento, en liquidación. Para el efecto, el Liquidador deberá solicitar la autorización a este organismo de control dentro del plazo previsto en el artículo 19 de la Ley Orgánica para la reestructuración de las deudas de la banca pública, banca

cerrada, y gestión del sistema financiero nacional y de régimen de valores.

El liquidador deberá motivar su petición y acompañará el certificado del registro de la propiedad del cantón donde se encuentre ubicado el bien inmueble, el avalúo actualizado del activo realizado por un perito calificado por la Superintendencia de Bancos.

La entidad en liquidación deberá informar a este organismo de control los avances logrados en el proceso del precitado activo y remitir la respectiva escritura pública de donación.