

Circular Nro. SB-IG-2023-0048-C

Quito D.M., 18 de septiembre de 2023

Asunto: Obligaciones de los Sectores Financieros Público y Privado que contraten Compañías de Servicios Auxiliares

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado

De mi consideración:

El artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que: *“La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico, y de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional.”*.

El artículo 14, del Capítulo IV, Título II, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, señala:

“ARTÍCULO 14.- A fin de asegurar la prestación de un servicio óptimo, la Superintendencia de Bancos verificará que las entidades de los sectores financieros público y privado puedan garantizar que las compañías de servicios auxiliares presten sus servicios con el respectivo soporte; satisfagan los requerimientos de operación de las entidades financieras; y, cumplan en todo momento y de forma obligatoria con los requisitos y las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y de la Superintendencia de Bancos para las entidades controladas, en relación a los bienes o servicios que prestan a las entidades de los sectores financieros público y privado, incluyendo las relacionadas con cargos a los usuarios financieros, lo cual será supervisado oportunamente por este organismo de control.

Las personas jurídicas cuyo objeto social esté orientado a la generación y colocación; y/o, administración de cartera de crédito, calificadas como empresas auxiliares del sistema financiero, sin perjuicio de que dichas personas jurídicas mantengan o no contratos con las entidades financieras, deberán cumplir en todo momento y de forma obligatoria con los requerimientos establecidos por la Junta de Política y Regulación Financiera y la Superintendencia de Bancos, en lo relacionado a la actividad que están efectuando, incluyendo lo relativo a costos financieros y cargos por servicios, tal y como lo establece la normativa vigente.”.

En concordancia con la normativa arriba citada, los artículos 6, 17, 20, 22 y 26 del Capítulo IV, Título II, Libro I ibidem, disponen:

“ARTÍCULO 6.- Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos que contraten con una compañía de servicios auxiliares, deberán verificar que ésta mantenga vigente su calificación para el servicio a contratar, incorporando la resolución de calificación como

Circular Nro. SB-IG-2023-0048-C**Quito D.M., 18 de septiembre de 2023**

documento habilitante del contrato. El incumplimiento de esta disposición, será motivo de sanción a las partes contratantes de acuerdo con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y en la normativa vigente según corresponda.”.

“ARTÍCULO 17.- Las entidades de los sectores financieros público y privado, deberán verificar que las compañías de servicios auxiliares observen lo dispuesto en la norma para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo -ARLAFDT- y la Norma de Control para la Calificación de Oficiales de Cumplimiento de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos.”

“ARTICULO 20.- La entidad financiera pública o privada contratante deberá cerciorarse, previo a la contratación, que las compañías auxiliares que ofertan servicios relacionados con la generación y colocación; y/o, administración de cartera cumplan con los siguientes requisitos mínimos:

- *Políticas y procesos*
- *Metodologías*
- *Sistemas internos de evaluación crediticia para la administración de la cartera*
- *Tecnología crediticia*

Estas herramientas se deben ajustar al perfil de riesgo de la entidad, los que deben ser consistentes con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución controlada; y, estar basados en el análisis de los estados financieros, flujos de caja del proyecto, calidad de la gerencia, entre otros.

Las metodologías implantadas deben considerar la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad; deben permitir monitorear y controlar la exposición crediticia de los diferentes portafolios. Esta metodología debe ser evaluada periódicamente por las compañías a fin de garantizar la idoneidad de la misma, al igual que la relevancia de las variables utilizadas; para lo cual las entidades deberán realizar de forma anual un backtesting y/o stresstesting de sus metodologías.”

“ARTÍCULO 22. Las Compañías de Servicios Auxiliares, conjuntamente con la entidad financiera contratante, son responsables del comportamiento de todos sus empleados o agentes que interactúan con los usuarios y clientes de las entidades financieras controladas; además serán responsables de contar con políticas y procedimientos escritos adecuados para gestionar y mitigar de manera preventiva y oportuna los posibles riesgos que vulneren los derechos de los consumidores financieros.”

“ARTÍCULO 26.- Las entidades del sistema financiero público y privado, requerirán a las compañías de servicios auxiliares como un requisito obligatorio, previo a su contratación, un manual para el procedimiento de canalización de quejas y/o reclamos de los usuarios y clientes de las entidades financieras públicas y privadas, que pudieran generarse con las compañías de servicios auxiliares para su resolución directa con las entidades financieras

Circular Nro. SB-IG-2023-0048-C

Quito D.M., 18 de septiembre de 2023

controladas.”.

Por lo expuesto, y tomando en consideración la responsabilidad que asumen las entidades que conforman el sistema financiero nacional, al contratar los servicios que prestan compañías auxiliares, autorizadas por la Superintendencia de Bancos; se recuerda y dispone, el cumplimiento irrestricto de la normativa legal que ha sido citada en este documento.

Este Organismo de Control, en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades, llevará a cabo los actos de control que correspondan, a fin de verificar el acatamiento de lo instruido.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. José Xavier Pérez De la Puente
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Magister
Antonieta Guadalupe Cabezas Enriquez
Superintendente de Bancos, Subrogante

Abogada
Verónica Gabriela Abad Molina
Intendente Nacional Jurídico

Magister
María Belén Mora Villón
Intendente Regional de Guayaquil

Magister
Gina Janeth De Las Mercedes Alvarado Choez
Intendente Regional de Portoviejo, (Subrogante)

Abogado
Diego Fernando Villavicencio Gaibor
Intendente Regional de Cuenca

dv

Circular Nro. SB-IG-2023-0049-C

Quito D.M., 18 de septiembre de 2023

Asunto: Prestación de servicios a entidades de los Sectores Financieros Público y Privado; y, cumplimiento de la normativa de protección de los usuarios y clientes.

Compañías de Servicios Auxiliares

Señor Representante Legal:

De mi consideración:

El artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que: *“La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico, y de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional.”*.

El numeral 3 del artículo 162 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina: *“Sector financiero privado. El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades: (...)*

3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia. (...)”.

El artículo 436 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala:

“Art. 436.- Calificación. Las compañías, para prestar los servicios auxiliares a las entidades del sistema financiero nacional, deberán calificarse previamente ante el organismo de control correspondiente, la que como parte de la calificación podrá disponer la reforma del estatuto social y el incremento del capital, con el propósito de asegurar su solvencia. El capital de estas compañías deberá guardar directa proporción con el volumen o monto de sus operaciones.”.

El artículo 14, del Capítulo IV, Título II, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, dispone:

“ARTÍCULO 14.- A fin de asegurar la prestación de un servicio óptimo, la Superintendencia de Bancos verificará que las entidades de los sectores financieros público y privado puedan garantizar que las compañías de servicios auxiliares presten sus servicios con el respectivo soporte; satisfagan los requerimientos de operación de las entidades financieras; y, cumplan en todo momento y de forma obligatoria con los requisitos y las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y de la Superintendencia de Bancos para las entidades controladas, en relación a los bienes o servicios que prestan a las entidades de los sectores financieros público y privado, incluyendo las relacionadas con cargos a los usuarios financieros, lo cual será supervisado oportunamente por este organismo de control.

Las personas jurídicas cuyo objeto social esté orientado a la generación y colocación; y/o, administración de cartera de crédito, calificadas como empresas auxiliares del sistema financiero,

Circular Nro. SB-IG-2023-0049-C**Quito D.M., 18 de septiembre de 2023**

sin perjuicio de que dichas personas jurídicas mantengan o no contratos con las entidades financieras, deberán cumplir en todo momento y de forma obligatoria con los requerimientos establecidos por la Junta de Política y Regulación Financiera y la Superintendencia de Bancos, en lo relacionado a la actividad que están efectuando, incluyendo lo relativo a costos financieros y cargos por servicios, tal y como lo establece la normativa vigente.”.

En virtud de lo expuesto, se recuerda la obligación de su representada de cumplir lo dispuesto en las disposiciones arriba transcritas; así como de observar lo establecido en la Disposición General Tercera del Capítulo IV, Título II, Libro I “Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, que indica:

“DISPOSICIONES GENERALES (...)

TERCERA. - La compañía de servicios auxiliares solamente podrá prestar el servicio para el que se encuentre debidamente calificada, adicionalmente, en el caso de incluir nuevos servicios se deberá proceder con la calificación correspondiente de conformidad con esta norma, previo a la prestación del mismo.”.

Del mismo modo, se hace énfasis en el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos del 21 al 24 de la Sección V del Capítulo IV, Título II, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, que disponen:

“ARTÍCULO 21.- Las Compañías de Servicios Auxiliares que prestan servicios a las entidades financieras públicas o privadas controladas por este organismo, deberán cumplir las disposiciones dispuestas en el capítulo III, Título XIII, del Libro I de la Codificación de la Superintendencia de Bancos que regula los derechos del consumidor financiero, cuando estos interactúen directa o indirectamente con los clientes de dichas entidades, en lo que sea aplicable en razón al objeto y servicio de la compañía. La entidad financiera público o privada contratante será responsable de verificar el cumplimiento de dichas disposiciones.

“ARTÍCULO 22. Las Compañías de Servicios Auxiliares, conjuntamente con la entidad financiera contratante, son responsables del comportamiento de todos sus empleados o agentes que interactúan con los usuarios y clientes de las entidades financieras controladas; además serán responsables de contar con políticas y procedimientos escritos adecuados para gestionar y mitigar de manera preventiva y oportuna los posibles riesgos que vulneren los derechos de los consumidores financieros.”

“ARTÍCULO 23.- Las Compañías de Servicios Auxiliares deberán resguardar las bases de datos y la información de datos no públicos proporcionada por la entidad financiera contratante de manera íntegra y segura, entendiéndose a ésta como la información relacionada con el suministro de productos o servicios financieros de consumos, como información fotográfica y biométrica. La recopilación y uso de datos personales responderá a los derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad, siempre que su uso haya sido debidamente autorizado por el titular, esto de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario Financiero y la Ley de Comercio Electrónico y Mensajes de Datos.”

“ARTÍCULO 24.- Las Compañías de Servicios Auxiliares con el fin de garantizar que las

Circular Nro. SB-IG-2023-0049-C

Quito D.M., 18 de septiembre de 2023

transacciones electrónicas, transferencia y resguardo de información sean seguros para los consumidores financieros, deberán implementar medidas de seguridad, de conformidad a lo dispuesto en la Sección VII “Seguridad de la Información” del Capítulo V “Norma de Control para la Gestión de Riesgo Operativo” del Libro I, de la Codificación de la Superintendencia de Bancos, además de proporcionar mecanismos de confirmación de identidad y salvaguardar los datos de las transacciones de los usuarios.

Deberán también establecer alertas automáticas basadas en el comportamiento errático y advertir a los usuarios de los riesgos y amenazas de seguridad, así como recomendar comportamientos y prácticas de autoprotección.

Sin perjuicio de lo anterior, las prácticas de las Compañías de Servicios Auxiliares deberán ir orientadas con políticas y prácticas que promuevan la inclusión financiera.”

Al tenor de la normativa citada, se recuerda que, las compañías auxiliares que presenten servicios a las entidades financieras se encuentran sometidas a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos; en virtud de lo cual, se dispone, el cumplimiento y acatamiento irrestricto de la normativa legal que rige sus actividades.

Así también, es necesario precisar que, las personas jurídicas calificadas como compañías de servicios auxiliares por el Organismo de Control, en los términos establecidos en la ley, se encuentran bajo vigilancia y monitoreo de la Superintendencia de Bancos, mientras su calificación esté vigente.

La Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades legales, efectuará los actos de control que correspondan, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales invocadas en esta Circular.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. José Xavier Pérez De la Puente
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Magister
Antonieta Guadalupe Cabezas Enriquez
Superintendente de Bancos, Subrogante

Abogada
Verónica Gabriela Abad Molina
Intendente Nacional Jurídico

Magister
María Belén Mora Villón
Intendente Regional de Guayaquil

Circular Nro. SB-IG-2023-0049-C
Quito D.M., 18 de septiembre de 2023

Magister
Gina Janeth De Las Mercedes Alvarado Choez
Intendente Regional de Portoviejo, (Subrogante)

Abogado
Diego Fernando Villavicencio Gaibor
Intendente Regional de Cuenca

dv