

RESOLUCIÓN Nro. SB-2026-1691

ROBERTO JOSÉ ROMERO VON BUCHWALD
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO:

Que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”;*

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que, *“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.(...)”;*

Que artículo 309 de la Carta Magna, señala que: *“El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.”;*

Que el antepenúltimo inciso del artículo 17 del Código Orgánico Monetario Financiero, señala: *“La Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria tiene las siguientes funciones generales: (...) Para el cumplimiento de estas funciones, la Junta expedirá las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar las disposiciones legales. La Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria podrá emitir normativa por segmentos, actividades económicas y otros criterios. Inclusive podrá reformar o derogar normativa de las extintas Junta de Política y Regulación Monetaria, Junta de Política y Regulación Financiera, o de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (...)”;*

Que los numerales 2 y 6 del artículo 18 ibidem, establece: *“Son competencias de la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, de manera específica en el ámbito financiero, las siguientes: (...) 2. Emitir las regulaciones que permitan mantener la integralidad, solidez, sostenibilidad y estabilidad de los sistemas financiero nacional, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada en atención a lo previsto en el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador; (...) 6. Regular la creación, constitución, organización, actividades, operación y liquidación de las entidades financieras, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada; (...)”;*

Que los numerales 1, 7, 30 y último inciso del artículo 62 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone: *“Son funciones de la Superintendencia de Bancos las siguientes:*

1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación

Resolución Nro. SB-2026-1691

Página Nro. 2

Financiera y Monetaria, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;

(...)

7. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan;

(...)

30. Disponer a las entidades controladas que realicen estrictos controles sobre los servicios que brinden a través de la banca electrónica y demás canales electrónicos, e implementen las seguridades adecuadas y suficientes para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes.

(...)

La Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir todos los actos y contratos que fueren necesarios. Asimismo, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria.”;

Que el numeral 1, 2, 3 y el último inciso del artículo 162 ibidem, establece: *“El sector financiero privado está conformado por las siguientes entidades: 1. Bancos; 2. Entidades de servicios financieros; 3. Entidades de servicios auxiliares del sistema financiero; (...) Los requisitos para la creación de estas entidades estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria y controlados por el organismo de supervisión competente. Los organismos de control y supervisión estarán encargados de implementar las acciones para la intervención, supervisión o sanción, según corresponda.”;*

Que el artículo 162.1 ut supra, define: *“Son entidades financieras, debidamente constituidas, autorizadas y reguladas, cuya función principal consiste en realizar operaciones de intermediación financiera, incluyendo la captación de recursos del público en forma de depósitos, la concesión de créditos y préstamos, la gestión de inversiones, así como la prestación de servicios financieros conexos.*

Los Bancos se clasifican en bancos múltiples y bancos especializados.

Bancos múltiples son entidades financieras que tienen operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito.

Bancos especializados son entidades financieras que tienen operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superan los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria.”;

Que el artículo 162.2 ibidem, establece: “*Son entidades de servicios financieros los almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas.*”;

Que el artículo 162.3 del Código Orgánico Monetario y Financiero, define: “*Son entidades de servicios auxiliares del sistema financiero, las que desarrollan servicios auxiliares para el 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.*”;

Que el artículo 200 ut supra, define: “*Las entidades del sistema financiero nacional podrán establecer oficinas para la atención al público observando el criterio de territorialidad, conforme las regulaciones de la Junta. Estas oficinas, antes del inicio de operaciones, deberán obtener del organismo de control el respectivo permiso de funcionamiento, de acuerdo con el trámite que este establezca.*”

Las entidades exhibirán en lugar público y visible, tanto en su matriz como en cada una de sus oficinas, el permiso de funcionamiento otorgado por las superintendencias.”;

Que el artículo 1 de la Resolución Nro. JPRFM-2026-002-F de 30 de enero de 2026, establece: “*La presente norma tiene por objeto establecer las medidas mínimas de seguridad, sean físicas o no, para la operación y funcionamiento de las oficinas, puntos de atención y cualquier otro de las entidades que comprenden el sistema financiero nacional.*”;

Que el artículo 2 ut supra, señala: “*La presente resolución aplica a las entidades que comprenden el sistema financiero nacional bajo el control de la Superintendencia de Bancos o de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según corresponda.*”;

Que la disposición transitoria única de la Resolución Nro. JPRFM-2026-002-F de 30 de enero de 2026, del establecimiento de las medidas mínimas de seguridad, sean físicas o no, para la operación y funcionamiento de las oficinas, puntos de atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional, dispone: “*En el plazo de cuatro (4) meses contados desde la emisión de la presente Resolución, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expedirán o actualizarán las normas de control para la aplicación de esta Resolución, de acuerdo a la naturaleza específica y diferenciada por cada sector. El cumplimiento de esta disposición deberá ser informada a la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria.*”

En el mismo plazo, y en cumplimiento de lo previsto en la Disposición Transitoria Décimo Quinta de la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada, se ordena la creación de las cuentas sueldos en el sistema financiero privado y en el sistema financiero popular y solidario, mismas que serán utilizadas exclusivamente para el pago de remuneraciones y beneficios sociales de la trabajadora y trabajador de vigilancia y seguridad privada. La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el marco de sus competencias, reformarán el Catálogo Único de Cuentas. (...);”

Resolución Nro. SB-2026-1691

Página Nro. 4

Que el numeral 1 del artículo 1 del Capítulo XXV: Servicios financieros sector financiero público y privado, Título II “*Sistema Financiero Nacional*”, Libro I “*Sistema Monetario y Financiero*” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, establece: “*Los términos utilizados en la presente norma, deberán entenderse de acuerdo con las siguientes definiciones: 1. Canales.- Son los medios a través de los cuales las entidades financieras atienden a sus clientes y/o usuarios que solicitan un servicio financiero y/o aquellos mecanismos a través de los cuales se hace efectiva la contraprestación de los servicios aceptados y pagados por sus clientes y/o usuarios. (...)*”;

Que con Memorando Nro.SB-INRE-2026-0390-M de 19 de mayo de 2026, la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, remite a este Despacho el Informe Técnico Nro.SB-INRE-2026-0024 de 19 de mayo de 2026, que contiene la propuesta de sustitución al Capítulo I “Norma de Control para la Apertura y Cierre de Canales de Atención al Consumidor Financiero, de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos”, Título III, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, concluyendo que es necesario en virtud de lograr una mejor simplificación de los procesos documentales relacionados con la apertura, traslado, sustitución y cierre de canales físicos (oficinas), canales electrónicos y sus dispositivos, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y permitir que la Superintendencia de Bancos fortalezca la seguridad jurídica y la protección de los usuarios;

Que mediante memorando Nro. SB-INJ-2026-0518-M de 21 de mayo de 2026, la Intendencia Nacional Jurídica, emite el informe jurídico con criterio favorable para la sustitución del Capítulo I “Norma de control de los canales de atención al consumidor financiero, de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos” Título III “De la Organización” del Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos;

Que los miembros del Comité Normativo de la Superintendencia de Bancos, mediante acta Nro. SB-CN-2026-03 de 27 de mayo de 2026, manifestaron que, en virtud de los votos razonados emitidos en los cuatro puntos del orden del día de la sesión extraordinaria, las propuestas normativas fueron aprobadas por unanimidad;

Que mediante Memorando Nro. SB-IG-2026-0205-M de 27 de mayo de 2026, el Intendente General, informó al Superintendente de Bancos, que el Comité Normativo, en sesión de 27 de mayo de 2026, aprobó por unanimidad de sus miembros permanentes las propuestas normativas cuyos votos fueron debidamente expresados y fundamentados conforme consta en los registros respectivos y en el acta de sesión levantada para el efecto, adjuntando los expedientes íntegros para su consideración;

Que mediante acción de personal Nro. 0046 de 28 de enero de 2025, se me designó Superintendente de Bancos; y, por ende, máxima autoridad de este Organismo de Control; y,

En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales conferidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero; y la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros,

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Sustituir el Capítulo I “Norma de Control para la Apertura y Cierre de Canales de Atención al Consumidor Financiero, de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos”, Título III, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, en los siguientes términos:

“CAPÍTULO I “NORMA DE CONTROL DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”

SECCIÓN I.- DEFINICIONES

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

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

b) BANCA ELECTRÓNICA / VIRTUAL / ON LINE / WEB.- Canal electrónico que permite a los consumidores financieros acceder a productos y servicios, de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de diversos dispositivos, tales como computadoras, portátiles, tabletas u otros equipos compatibles.

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

d) RED DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS.- Es el canal mediante el cual las entidades de los sectores financieros público y privado, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos, debidamente autorizado por la Superintendencia de Bancos.

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

e) MATRIZ.- Oficina principal, constituida como domicilio legal de la entidad financiera y que debe constar en el estatuto social, puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Incluye a la sucursal principal de las entidades financieras del exterior domiciliadas en el Ecuador;

f) OFICINA DIGITAL.- Establecimiento que depende de una oficina matriz, sucursal o agencia que permite a los usuarios efectuar directamente las operaciones financieras determinadas en el artículo 5 de esta norma, a través de los distintos canales electrónicos del banco;

g) OFICINA ESPECIAL.- Establecimiento que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, con una duración indefinida y puede realizar únicamente las operaciones determinadas en el artículo 5, de esta norma;

h) OFICINA MÓVIL.- Establecimiento que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, autorizada a movilizarse, utilizando para ello un vehículo con capacidad y seguridad para efectuar las operaciones y servicios determinados en el artículo 5 de la presente norma; así como, la aprobación y desembolso de créditos y apertura de cuentas, conforme lo autorizado por el directorio de la entidad financiera;

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

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

k) VENTANILLA DE EXTENSIÓN DE SERVICIOS.- Funciona dentro de las instalaciones de las personas jurídicas que son clientes de las entidades financieras y puede prestar los servicios previstos en el artículo 6 de esta norma, acordados en los correspondientes contratos. Los servicios brindados por esta ventanilla, serán únicamente para los empleados, estudiantes, proveedores y usuarios de la empresa pública o privada que la solicite, por lo que no podrá tener acceso directo al público general.

l)DISPOSITIVO.- Se refiere al aparato o terminal electrónico que forma parte de la red de cajeros automáticos, red de kioscos, red de puntos de venta (POS y PINPAD), red de corresponsales no bancarios, u otros canales (redes), que la entidad financiera pone a disposición para que el consumidor financiero pueda efectuar sus transacciones;

m) OFICINAS.- Se refiere a los canales de atención presencial, en un sitio físico provisto por la misma entidad financiera. Son oficinas, principalmente: la matriz, sucursales, agencias, oficinas móviles, oficinas especiales, oficinas digitales y ventanillas de extensión de servicios.

n) PLATAFORMA MÓVIL.- Aplicación o funcionalidad que permite almacenar de forma segura la información de pago del consumidor financiero, como tarjetas de crédito, débito y cuentas bancarias, para realizar pagos sin contacto en tiendas físicas y en línea.

ñ) BANCA MÓVIL.- Son los servicios suministrados por las entidades controladas a los clientes y/o usuarios, a través de aplicaciones informáticas propias de los dispositivos móviles mediante los protocolos de estos equipos;

o) RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS.- Es el conjunto de dispositivos de máquinas automáticas conectadas informáticamente a una entidad controlada que permite efectuar al consumidor ciertas transacciones.

p) RED DE KIOSCOS.- Es el conjunto de dispositivos con sistemas que permiten a los consumidores realizar transacciones financieras o acceder a servicios.

q) RED DE PUNTOS DE VENTA (POS, PINPAD U OTROS SIMILARES).- Es el conjunto de dispositivos de hardware y/o software fijos o móviles ubicados en puntos de venta (comercios afiliados) que permiten realizar transacciones con tarjetas.

r) BANCA TELEFÓNICA.- Se refiere al canal que permite a los consumidores realizar sus transacciones financieras por teléfono, mediante sistemas de audio. Estos sistemas incluyen la atención automática, denominada respuesta de voz interactiva (IVR), o, por medio de un colaborador de la entidad financiera (call center).

s) SISTEMAS DE VIDEOCONFERENCIA.- También denominado Banca por video. Permite a los consumidores interactuar con un colaborador de la entidad financiera, de forma remota, a través de kioscos de video, dispositivos móviles u otros mecanismos tecnológicos.

t) SISTEMAS DE ASISTENTE VIRTUAL O CHATBOT.- Se refiere al programa o aplicación que permite a los consumidores financieros conversar de forma escrita o por voz, simulando una conversación humana para brindar asistencia, responder preguntas o realizar transacciones específicas, utilizando Inteligencia Artificial y/o Procesamiento de Lenguaje Natural para entender y responder de forma más natural. Estos programas se pueden implementar en: aplicaciones de mensajería instantánea, en redes sociales y en sitios web.

u) APERTURA DE OFICINAS.- Acto mediante el cual una entidad financiera pone en funcionamiento, por primera vez, una oficina de atención al consumidor financiero, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, conforme a los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.

v) CIERRE DE OFICINA.- Acto mediante el cual una entidad financiera dispone el cese definitivo de operaciones de una oficina de atención al consumidor financiero previamente autorizado, cumpliendo los procedimientos de comunicación, continuidad del servicio y devolución del permiso de funcionamiento previstos en la norma.

w) TRASLADO DE OFICINAS.- Cambio de ubicación física de una oficina de atención al consumidor financiero, dentro de la zona de cobertura definida por la entidad, manteniendo su naturaleza, funcionalidad y continuidad operativa, y sujeto a los requisitos de notificación y autorización que correspondan.

x) SUSTITUCIÓN DE OFICINAS.- Reemplazo de una oficina de atención al consumidor financiero por otro distinto, ya sea en su modalidad, tipo o forma de prestación del servicio, que implica la terminación de la oficina sustituida y la habilitación de la nueva oficina, conforme al procedimiento y requisitos establecidos en la normativa aplicable.

y) SISTEMAS OPERATIVOS.- Es el conjunto de plataformas tecnológicas, aplicaciones, infraestructuras y procesos que permiten la prestación, soporte y continuidad de los servicios financieros de una entidad. Incluyen tanto los sistemas informáticos que gestionan transacciones, registros y comunicaciones, como los mecanismos de control y seguridad asociados, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y de las operaciones realizadas.

SECCIÓN II.- CONDICIONES Y OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS, PREVIAS A LA APERTURA, TRASLADO, SUSTITUCIÓN Y CIERRE DE CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (OFICINAS Y CANALES ELECTRÓNICOS)

ARTÍCULO 2.- Las entidades financieras sometidas al control de la Superintendencia de Bancos, podrán operar en el país a través de canales de atención al consumidor financiero (oficinas y canales electrónicos), definidos en esta norma, previo el cumplimiento de las condiciones, obligaciones y requisitos establecidos en la presente norma, según corresponda.

Además, en los servicios de los canales de atención al consumidor financiero que brinde la entidad financiera, sean estas transacciones monetarias y no monetarias, se debe observar lo establecido en la Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el terrorismo, y, la Norma de Control para la Gestión de Riesgo Operativo, en lo pertinente.

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

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

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

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

ARTÍCULO 4.- *Para que la Superintendencia de Bancos autorice la apertura de canales de atención al consumidor financiero (oficinas y canales electrónicos), la entidad financiera solicitante previamente deberá cumplir las siguientes condiciones:*

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

b) No registrar, a la fecha de presentación de la solicitud, deficiencia y/o diferimiento de provisiones;

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

d) Cumplir los límites para operaciones activas y contingentes previstos en los artículos 210, 212 y 213 del Código Orgánico Monetario y Financiero, así como las disposiciones expedidas al respecto por el órgano regulador;

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

f) No hallarse en programa de supervisión intensiva, o que el mismo se encuentre en proceso de aprobación por la Superintendencia de Bancos.

En el marco de las atribuciones conferidas, este organismo de control de manera excepcional podrá evaluar y autorizar la apertura de canales de atención, sin perjuicio a lo señalado anteriormente.

ARTÍCULO 5.- *De manera específica para las oficinas especiales, oficinas móviles y oficinas digitales, la entidad financiera solicitante debe limitarse a ofertar exclusivamente los siguientes servicios:*

a) Recepción de solicitudes de crédito;

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

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

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

e) Pago de nómina de empleados;

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

g) Transferencia de fondos para pago de proveedores;

h) Envío y pago de giros nacionales e internacionales;

i) Pago de bonos gubernamentales;

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

- k) Entrega de información al público de los servicios y productos ofertados por la entidad financiera;*
- l) Recepción de solicitudes de apertura de cuenta;*
- m) Recepción de solicitudes de tarjeta de débito, en el caso que no se impriman en el momento de la apertura de la cuenta bancaria;*
- n) Recepción de solicitudes de tarjeta de crédito; y,*
- o) Recepción de confirmación de bloqueo de tarjeta de crédito.*

Las oficinas móviles, además de los servicios enlistados, podrán aprobar créditos de acuerdo con los niveles de aprobación definidos por la entidad financiera.

ARTÍCULO 6.- *La ventanilla de extensión de servicios debe atender exclusivamente a los empleados, estudiantes, proveedores y usuarios de la empresa solicitante.*

Estas ventanillas pueden prestar los mismos servicios señalados en el artículo anterior, con excepción de los que constan en las letras h) e, i).

ARTÍCULO 7.- *Los canales de atención al consumidor financiero definidos en esta norma podrán ofrecer espacios de reunión y otros bienes y servicios prestados por terceros, para promocionar los productos y servicios de la entidad financiera.*

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

SECCIÓN III.- REQUISITOS A PRESENTAR EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS PARA LA APERTURA, TRASLADO, SUSTITUCIÓN Y CIERRE DE OFICINAS

ARTÍCULO 8.- *Las solicitudes de apertura de oficinas deben presentarse a la Superintendencia de Bancos, adjuntando lo siguiente:*

- a) Copia certificada del acta de sesión del directorio en la que se haya resuelto su apertura.*
- b) Informe del gerente general de la entidad financiera, que contenga el pronunciamiento de la viabilidad técnica, jurídica y financiera para la apertura de cada oficina solicitada. Este estudio debe cumplir con el formato o temario que establezca esta Superintendencia.*
- c) Informe de la unidad de riesgos de la entidad financiera, que confirme el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Sección VIII "De las medidas de seguridad físicas", de la presente norma.*

Además, en la solicitud se debe indicar, utilizando el Clasificador Geográfico Estadístico DPA, la provincia, el cantón, la parroquia, la zona o sector; la dirección clara y precisa del lugar en donde funcionará la oficina, con las coordenadas de georreferenciación.

Para el caso de apertura de ventanillas de extensión de servicios, en caso de aplicar, se debe acompañar a la solicitud, el respectivo contrato suscrito entre las partes, en cuyas instalaciones funcionará la oficina.

Para la apertura de oficinas temporales, que no requieren presentar el estudio de factibilidad, las entidades financieras deben notificar a la Superintendencia de Bancos con quince (15) días hábiles de anticipación, el nombre del evento y el lugar en el que se va a inaugurar la oficina, la fecha y horario en el que va a operar, así como la fecha de cierre de la misma.

ARTÍCULO 9.- *Para las oficinas que cumplan con las obligaciones de la Sección II “Condiciones y obligaciones de las entidades controladas previas a la apertura, traslado, sustitución y cierre de canales de atención al consumidor financiero (oficinas y canales financieros)” de esta norma, según corresponda, y con los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Superintendencia de Bancos dispondrá mediante resolución su apertura y su inscripción en el Registro Mercantil, luego de lo cual emitirá el permiso de funcionamiento.*

ARTÍCULO 10.- *Las oficinas de las entidades de los sectores financiero público y privado constituidas o establecidas en el país, previo al inicio de operaciones, deben solicitar a la Superintendencia de Bancos la asignación del código de identificación correspondiente.*

Adicionalmente, para el caso de sucursales, agencias, oficinas especiales, oficinas digitales y demás que determine el organismo de control, las entidades deben solicitar la asignación del código de cámara de compensación.

ARTÍCULO 11.- *El permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Bancos a las entidades de los sectores financiero público y privado, se debe exhibir en un lugar público y visible en cada una de sus oficinas. Adicionalmente en la oficina matriz se exhibirá la autorización para actividades financieras.*

ARTÍCULO 12.- *Las solicitudes de sustitución de oficinas deben presentarse a la Superintendencia de Bancos, con al menos sesenta (60) días hábiles de anticipación a la fecha de sustitución, con la siguiente información:*

- a) Copia certificada del acta del directorio o certificación del extracto pertinente, en la que resuelve la sustitución de la oficina;*
- b) Detalle técnico financiero que justifique la sustitución de un tipo de oficina a otro;*
- c) Informe de la unidad de riesgos de la entidad financiera, que confirme el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Sección VIII “De las medidas de seguridad físicas”, de la presente norma.*

Para la sustitución de oficinas, la entidad financiera debe asegurar la educación financiera al cliente y/o usuario de manera permanente.

ARTÍCULO 13.- *Los traslados de oficinas de las entidades financieras de los sectores público y privado deben realizarse dentro del mismo cantón en el que se encuentren*

establecidas sus operaciones y servicios. Estos deben ser notificados al público en general y a la Superintendencia de Bancos con al menos con treinta (30) días hábiles de anticipación a la ejecución del traslado.

Con la respectiva notificación a la Superintendencia de Bancos, se debe adjuntar la copia certificada del acta de sesión del directorio o certificación del extracto pertinente, en la que se haya resuelto su traslado, e, indicar con exactitud la nueva ubicación, con las coordenadas de georreferenciación y utilizando el Clasificador Geográfico Estadístico DPA, determinar la provincia, el cantón y la parroquia.

ARTÍCULO 14.- *El cierre de oficinas, solicitado por parte de las entidades financieras controladas, debe ser resuelto por el directorio de la entidad y debe ser comunicado a esta Superintendencia con al menos sesenta (60) días hábiles de anticipación a la fecha de cierre, adjuntando la siguiente documentación:*

a) La copia certificada del acta del directorio o certificación del extracto pertinente, en la que resuelve el cierre de la oficina;

b) Comunicado dirigido a los consumidores financieros, en el que se informe sobre los canales alternativos que la entidad financiera dispone para atender la demanda de los servicios que dejarán de ser prestados a través del canal que se cierra.

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

SECCIÓN IV.- REQUISITOS PARA LA APERTURA Y CIERRE DE CANALES ELECTRÓNICOS Y SUS DISPOSITIVOS

ARTÍCULO 15.- *Para la apertura de canales electrónicos, la entidad financiera debe presentar una solicitud a la Superintendencia de Bancos, adjuntando lo siguiente:*

a) La copia certificada del acta de sesión del directorio o certificación del extracto pertinente, en la que se haya resuelto su apertura;

b) Detalle de los productos (operaciones activas, pasivas y/o contingentes) y servicios financieros que se prevé prestar mediante el canal a los consumidores financieros.

c) Informe de la unidad de riesgos de la entidad financiera, que confirme el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la norma de control para la gestión de riesgo operativo, específicamente sobre las seguridades en canales electrónicos, según corresponda.

La solicitud para apertura de canales electrónicos con la documentación antes citada debe ser remitida al organismo de control, con al menos veinte (20) días hábiles de anticipación previo a su funcionamiento.

ARTÍCULO 16.- *Todos los dispositivos pertenecientes a las redes de cajeros automáticos y corresponsales no bancarios, previo a operar, deben ser registrados*

en esta Superintendencia, para cuyo efecto, la entidad financiera debe solicitar el código de identificación respectivo.

Asimismo, las entidades deben solicitar el cierre de cada dispositivo, cuando estos cesen su operación.

De igual manera, deben ser registrados en esta Superintendencia, cuando se requiera de una actualización de acuerdo con las acciones establecidas por esta Superintendencia.

Estas acciones, asignación, cierre y actualización deben cumplirse conforme los plazos que disponga la Superintendencia de Bancos.

SECCIÓN V.- SOBRE LA APERTURA Y OPERACIÓN DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS

ARTÍCULO 17.- *Para la autorización de los corresponsales no bancarios, además de los requisitos establecidos en el artículo 15 de esta norma, la entidad financiera debe adjuntar el modelo de contrato que la entidad financiera suscribirá con las personas naturales y jurídicas, el que debe reunir los requisitos establecidos en los artículos 18, 19 y 20 de la presente norma.*

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

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

ARTÍCULO 18.- *Las entidades financieras, por medio de corresponsales no bancarios, pueden ofertar uno o varios de los siguientes servicios:*

- a) Recibir depósitos o efectuar retiros en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como realizar transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;*
- b) Apertura de cuenta básica;*
- c) Realizar consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;*
- d) Efectuar retiros con tarjeta de débito y/o tarjetas prepago;*
- e) Realizar recargas de tarjetas prepago;*

- f) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;*
- g) Recaudar el pago de servicios básicos;*
- h) Pago del bono de desarrollo humano o de los subsidios otorgados por el gobierno (costo no imputable al beneficiario);*
- i) Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;*
- j) Realizar recaudaciones a nombre de terceros;*
- k) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior;*
- l) Ofrecer alternativas de microseguros para cubrir necesidades no satisfechas de protección financiera de conformidad con la regulación emitida por el órgano regulador. y;*
- m) Pagos ordenados por empresas contratantes, tales como pagos a proveedores, pagos de nómina, entre otros pagos;*

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

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

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

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

ARTÍCULO 19.- *Las entidades financieras y los corresponsales no bancarios deberán suscribir un contrato, el cual debe contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales:*

- a) La indicación expresa de la plena responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente o usuario financiero, por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;*
- b) Las obligaciones de ambas partes;*
- c) La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente a la entidad financiera, así como la forma en la que dicho corresponsal responderá ante la entidad financiera, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;*
- d) Las medidas que se adoptarán para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos.*

Las medidas mencionadas deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites para la prestación de los servicios financieros y realización de operaciones, montos

máximos por transacción; número máximo de transacciones diarias por cliente o usuario financiero o tipo de transacción. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la entidad financiera el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o cuando se excedieran los límites establecidos; la contratación de seguros; la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las partes contratantes podrán incluir otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en el presente artículo, dichas cláusulas deben ser previamente conocidas y autorizadas por la Superintendencia de Bancos. Cualquier modificación al contrato tipo deberá ser comunicada al organismo de control.

ARTÍCULO 20.- *Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:*

- a) Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad financiera correspondiente;*
- b) Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad financiera;*
- c) Cobrar a los clientes o usuarios cualquier cargo en su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;*
- d) Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,*
- e) Prestar servicios financieros por cuenta propia.*

ARTÍCULO 21.- *La entidad financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:*

- a) La denominación "corresponsal no bancario", señalando el nombre de la entidad financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el canal;*
- b) Que la entidad financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios financieros por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;*
- c) Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;*
- d) Los límites establecidos para la prestación de los servicios financieros, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; y,*
- e) Los cargos que cobra la entidad financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario.*

ARTÍCULO 22.- *Las entidades financieras tendrán las siguientes obligaciones:*

a) Incorporar, en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales no bancarios, su forma de funcionamiento, el tipo y periodicidad de la capacitación a los corresponsales, los mecanismos de prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal no bancario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para asegurar la continuidad del servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los corresponsales no bancarios, en concordancia con lo establecido en la norma de gestión de riesgo operativo;

b) Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales no bancarios, el monto máximo por transacción, número máximo de

transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; así como sobre los cargos que cobran por tales servicios financieros;

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

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

ARTÍCULO 23.- *Si la Superintendencia de Bancos, en sus revisiones, determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos planteados por la entidad financiera o que éstos adolecen de deficiencias, dispondrá que sus observaciones se subsanen en un término no mayor a treinta (30) días hábiles. A solicitud motivada de la entidad financiera y por una sola vez, la Superintendencia de Bancos podrá conceder una prórroga de hasta treinta (30) días hábiles adicionales, atendiendo a la complejidad de las observaciones formuladas. De no subsanarse dentro del término inicial o de la prórroga concedida, la Superintendencia de Bancos procederá a retirar la autorización concedida, sin perjuicio de disponer las demás sanciones que correspondan.*

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

ARTÍCULO 24.- *Los bancos constituidos en el Ecuador, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, podrán operar en el exterior con sucursales y agencias.*

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

ARTÍCULO 25.- *Para que la Superintendencia de Bancos autorice la apertura de sucursales y agencias en el exterior, la entidad solicitante deberá cumplir los requisitos señalados para el efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en la presente norma y aquellas que sobre patrimonio técnico dicte el órgano regulador.*

ARTÍCULO 26.- *Cumplidos los requisitos, el Superintendente de Bancos otorgará, mediante resolución, una autorización provisional para que prosiga con el respectivo trámite ante la autoridad competente del país receptor. Obtenida la anuencia de éste, la entidad solicitante remitirá a la Superintendencia de Bancos para su conocimiento y análisis las normas vigentes del país receptor relacionadas con: requerimientos de capital, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, concentración de crédito, operaciones con firmas vinculadas y consolidación de estados financieros. Una vez cumplidos todos estos requisitos, el Superintendente podrá otorgar, mediante resolución, la autorización definitiva.*

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

ARTÍCULO 27.- *Los bancos constituidos en el Ecuador remitirán trimestralmente al organismo de control un informe sobre la situación financiera y sobre el cumplimiento de las normas de solvencia y prudencia financiera, de la sucursal o agencia que se encuentre en funcionamiento en el exterior. Para el efecto, se considerarán las normas que fueren más exigentes entre las del país de acogida y las del Ecuador.*

ARTÍCULO 28.- *El cierre de las oficinas que operan en el exterior, estará sujeto a lo que dispongan las leyes del país receptor y tal decisión será comunicada a la Superintendencia de Bancos, máximo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al del cierre.*

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

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

ARTÍCULO 30.- *Junto con la solicitud para establecer agencias en las zonas especiales de desarrollo económico, las entidades financieras, deberán presentar la constancia de haber cumplido los requisitos previstos en los artículos 4 y 25 de esta norma. Dicha solicitud debe estar acompañada de una copia certificada del acta de la sesión del directorio en la que se haya resuelto su apertura, indicando la zona especial de desarrollo económico donde funcionará.*

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

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

ARTÍCULO 32.- *La vigilancia que ejerzan las autoridades administrativas de las zonas especiales de desarrollo económico respecto de las operaciones y servicios financieros que ofrecen estas agencias, se desarrollará a través de la*

Superintendencia de Bancos, a fin de precautelar el sigilo bancario que ampara a las operaciones pasivas de las entidades financieras, y preservar el ámbito privativo de control que le corresponde ejercer a este organismo.

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

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

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

ARTÍCULO 35.- *El cierre de las agencias de entidades financieras que funcionen en las zonas especiales de desarrollo económico, observará lo dispuesto en el artículo 14 de la presente norma.*

ARTÍCULO 36.- *La Superintendencia de Bancos dispondrá el cierre de la agencia de la entidad controlada que opere en una zona especial de desarrollo económico, en el evento de que las autoridades administrativas de la zona especial de desarrollo económico hayan impuesto a esa oficina, dentro del ámbito de su competencia legal, una sanción de suspensión de la autorización de concesión para operar en la zona especial de desarrollo económico, o, de cancelación definitiva de la autorización. Para el efecto, las autoridades administrativas de la zona especial de desarrollo económico deberán comunicar su decisión a la Superintendencia de Bancos, dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la adopción de la sanción.*

SECCIÓN VIII.- DE LAS MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD FÍSICAS

ARTÍCULO 37.- *Sin perjuicio de la adopción de aquellas medidas de seguridad y protección que por disposición legal y por propia iniciativa, se estimen convenientes y adecuadas, toda entidad financiera deberá adoptar en su oficina matriz y en cada una de sus sucursales, agencias, oficinas especiales, oficinas móviles, oficinas digitales, cajeros automáticos, canales electrónicos y sistemas operativos, y demás dependencias, las medidas mínimas de seguridad establecidas en conformidad con lo dispuesto en el artículo 4, del Capítulo de la Norma expedida por el órgano regulador, "Norma para el Establecimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad, sean físicas o no, para la Operación y Funcionamiento de las Oficinas, Puntos de Atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional, del Título*

II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

Además, de las medidas mínimas de seguridad, específicas, las entidades deben cumplir con las medidas de seguridad industrial y bioseguridad establecidas por las autoridades competentes y de acuerdo con las mejores prácticas.

ARTÍCULO 38.- *Las entidades financieras contarán con Manuales y Políticas de Seguridad y Protección, los cuales deberán ser aprobados por el directorio, consejo de administración o el órgano que haga sus veces. Dichos manuales y políticas deberán contener, al menos, los aspectos fundamentales para la seguridad de las entidades, en particular la protección de sus servidores, empleados, socios, clientes y usuarios financieros, así como de sus establecimientos, bienes y patrimonio, de acuerdo con las características del sector al que pertenezcan, incluyendo el resguardo en el transporte de dinero y valores. Los Manuales y Políticas de Seguridad y Protección deberán contemplar, como mínimo, los elementos previstos en las disposiciones del artículo 5, del Capítulo "Norma para el Establecimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad, sean físicas o no, para la Operación y Funcionamiento de las Oficinas, Puntos de Atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional", Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores y Seguros.*

Los planes de seguridad, emergencia, contingencia y continuidad de negocios de la entidad financiera en caso de siniestros o actos delictivos, cuya efectividad deberá revisarse y probarse mediante simulacros por lo menos una (1) vez al año dejando la constancia escrita de su ejecución y evaluación.

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

ARTÍCULO 39.- *En lo relativo al personal de seguridad, las entidades financieras deberán:*

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

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

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

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

ARTÍCULO 40.- *En lo relativo a las bóvedas y cajas fuertes destinadas al resguardo de dinero y valores, las entidades financieras deberán observar las disposiciones establecidas en el artículo 6, del Capítulo “Norma para el Establecimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad, sean físicas o no, para la Operación y Funcionamiento de las Oficinas, Puntos de Atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional”, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores y Seguros.*

ARTÍCULO 41.- *En lo relacionado a los sistemas de alarmas de robo e incendio, las entidades financieras deberán observar las disposiciones establecidas en el artículo 7, del Capítulo “Norma para el Establecimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad, sean físicas o no, para la Operación y Funcionamiento de las Oficinas, Puntos de Atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores y Seguros.*

ARTÍCULO 42.- *En lo referente a los sistemas de video vigilancia (cámaras), las entidades financieras deberán observar las disposiciones establecidas en el artículo 8, del Capítulo “Norma para el Establecimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad, sean físicas o no, para la Operación y Funcionamiento de las Oficinas, Puntos de Atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores y Seguros.*

Asimismo, se deberá considerar lo siguiente:

- a) *El sistema de video vigilancia debe mantener sincronizados todos los relojes de sus videograbadoras, ser evaluado permanentemente y mantener un registro actualizado de sus niveles de operación, a fin de garantizar su correcto funcionamiento, la nitidez y fidelidad de las imágenes;*
- b) *Las cámaras de ubicación fija, como mínimo deben cubrir adecuadamente los lugares de acceso al público y personal de la entidad financiera y las cajas de atención al consumidor financiero; y,*

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

ARTÍCULO 43.- *Los cajeros automáticos de las entidades de los sectores financiero público y privado deben cumplir las siguientes medidas físicas de seguridad:*

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

b) *Sistemas inteligentes de neutralización de billetes.- Los cajeros automáticos deberán contar con dispositivos que, de manera efectiva, inutilicen los billetes en caso de intento de robo, manipulación indebida o apertura forzada del equipo. Se entenderá por neutralización efectiva aquella que altere de forma irreversible el billete, mediante entintado, decoloración, perforación u otro mecanismo equivalente, de modo que pierda su valor y no pueda ser utilizado en el mercado.*

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

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

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

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

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

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

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

j) *Establecer los mecanismos y procedimientos adecuados para:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 44.- *Las entidades financieras podrán transportar por cuenta propia especies monetarias y valores vinculados con sus actividades, sin que puedan prestar este servicio a otras entidades; podrán también realizar tal transportación a través de compañías de servicios auxiliares del sistema financiero previamente autorizadas por el organismo de control.*

ARTÍCULO 45.- *En lo relacionado al transporte de especies monetarias y valores, las entidades financieras deberán observar las disposiciones establecidas en el*

artículo 9, del Capítulo “Norma para el Establecimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad, sean físicas o no, para la Operación y Funcionamiento de las Oficinas, Puntos de Atención y cualquier otro de las entidades del Sistema Financiero Nacional”, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

SECCIÓN IX.- CAUSALES PARA CIERRE O SUSPENSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTÍCULO 46.- *Si el canal de atención al consumidor financiero no iniciare sus operaciones en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la expedición de la resolución de autorización, ésta quedará sin efecto; salvo que la Superintendencia de Bancos haya autorizado una prórroga por igual período, por una sola vez. En el caso de que, luego del término de dicha prórroga la oficina no haya iniciado operaciones, la entidad financiera comunicará de forma inmediata el particular al organismo de control, quien dejará sin efecto la autorización otorgada.*

ARTÍCULO 47.- *La Superintendencia de Bancos podrá disponer a las entidades la suspensión temporal de los canales de atención al consumidor financiero por cualquiera de las siguientes causas:*

a) Cuando la Superintendencia de Bancos determine que los canales de atención pudieren comprometer la estabilidad financiera de la entidad;

b) En el caso de oficinas, por no presentar el permiso de seguridad otorgado por la cartera de Estado que corresponda, dentro del plazo previsto para el efecto;

c) Cuando en los procesos de supervisión y control de esta Superintendencia se determine debilidades importantes en aspectos de seguridad y conectividad, en los canales de atención los cuales no hayan sido subsanados mediante los planes de acción correspondientes;

d) Por no haber comunicado la apertura, ni solicitado el registro ante la Superintendencia de Bancos o no contar con el respectivo permiso de funcionamiento; y,

e) Por incumplimiento de lo previsto en la presente norma.

Asimismo, deberá considerarse lo siguiente:

a) El traslado de especies monetarias y valores, deberá ser realizado por el mismo banco, utilizando vehículos blindados que cumplan con las disposiciones establecidas sobre la materia por el Ministerio o la entidad competente que haga sus veces; o por compañías auxiliares del sistema financiero debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos. Las entidades financieras deberán mantener actualizadas las fichas con los nombres, firmas y fotografías del personal propio o de la empresa transportadora de fondos y valores que intervenga en el traslado de especies monetarias y valores;

- b) Sin perjuicio de lo dispuesto en la presente norma, los vehículos blindados utilizados para tales transportaciones deberán cumplir las normas técnicas establecidas por el Ministerio o la entidad competente que haga sus veces; y,
- c) Aquellas entidades financieras que requieran transportar por sus propios medios especies monetarias y valores, deberán hacerlo en la forma determinada en los dos incisos inmediatos anteriores del presente artículo; o en su defecto, en compartimentos de seguridad cuya combinación solo conozca el personal de la entidad encargado de recibir dichos fondos y valores, en compañía de un guardia de seguridad o personal de policía y dos (2) funcionarios de la entidad.

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

DISPOSICIONES GENERALES

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

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

TERCERA.- La entidad en el plazo de tres (3) meses contados desde la fecha en la que fue otorgado el permiso de funcionamiento de las oficinas, presentará una certificación extendida por el Ministerio o la entidad competente que haga sus veces en la que se señale que el canal cuenta con instalaciones y medios necesarios para brindar los servicios en condiciones de seguridad para las personas, los bienes y otros.

La Superintendencia podrá otorgar prórrogas a este plazo previa solicitud debidamente justificada por la entidad.

CUARTA.- Los permisos de las entidades financieras deben permanecer vigentes durante la operación del canal de atención.

QUINTA.- Los canales de atención de las entidades deben estar integrados a la red de servicios del sistema de comunicación, teleproceso u otros, que permita prestar servicios automatizados conectados con su oficina matriz, sucursal o agencia según corresponda. La Superintendencia de Bancos podrá revisar el cumplimiento de esta disposición en cualquier momento.”

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

Resolución Nro. SB-2026-1691

Página Nro. 26

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

Encárguese a la Secretaría General la notificación de la presente Resolución a la Intendencia General, Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público, Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado, e Intendencia Nacional Jurídica; así como su remisión al Registro Oficial para su publicación. De igual manera, encárguese a la Coordinación General de Comunicación su difusión y publicación en el portal Web Institucional.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 27 de mayo de 2026.

Econ. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO.- En Quito, Distrito Metropolitano, el 27 de mayo de 2026.

Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIO GENERAL