

Oficio Nro. SB-DNAE-2020-0585-O

Quito D.M., 23 de julio de 2020

Asunto: INFORMACIÓN SOBRE INHABILIDADES DE CUENTAS CORRIENTES QUE DEBE COMUNICARSE DE MANERA OPORTUNA AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado
En su Despacho

De mi consideración

Como es de su conocimiento mediante Resolución No. 092-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera relacionada con las Normas Generales del Cheque en la que se señala que:

“ARTÍCULO 64.- La institución financiera girada está obligada a cobrar la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado, inmediatamente después de haberse producido el protesto de un cheque por insuficiencia de fondos, por cuenta corriente cerrada o por cuenta corriente cancelada, (...)”.

“(...) Los nombres de las personas que en el lapso de sesenta (60) días contados desde la fecha en que se originó la obligación, no hubieren cubierto la multa de que trata este artículo, serán ingresados a la base de personas inhabilitadas. La institución financiera girada procederá a la cancelación de la cuenta corriente, cuyo titular sólo podrá ser excluido una vez que haya pagado el valor de la multa en su totalidad. (La negrita es mía).

ARTÍCULO 75.- La Superintendencia mantendrá un registro de personas inhabilitadas, que se hallará a disposición de las instituciones controladas. (...).

Conforme lo expuesto se solicita capacitar a las personas que forman parte de la Unidad de Atención al Cliente de la Entidad Financiera, para que brinden la información oportuna a sus clientes en temas como: inhabilidades de cuentas corrientes, mecanismo para cancelar las multas de protesto de cheques previo y posterior a los 60 días de la fecha del protesto, entre otros, que señalen claramente las causas de inhabilidades de las cuentas corrientes y sus efectos, de manera que no se derive innecesariamente al consumidor financiero a la Superintendencia de Bancos para resolver "pagos por protestos" o "reclamos por cierres de cuentas dispuestos por este organismo de control", en los cuales no tiene competencia.

Esto en concordancia con lo que establece, Capítulo III, del Título XIII del Libro I, de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, relacionada a la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social que dice: *“Artículo 17.- Derechos.- (...) i) La información deberá estar al alcance del consumidor financiero y/o beneficiario antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada de manera clara y sencilla. (...) m) Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad, en al menos las siguientes condiciones: i) De forma*

Oficio Nro. SB-DNAE-2020-0585-O

Quito D.M., 23 de julio de 2020

oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato; (...). (**La negrita es mía**).

Se reitera en la necesidad de tomar en consideración las recomendaciones de bio-seguridad frente al COVID-19 expedida por las autoridades sanitarias nacionales y otras disposiciones emitidas por las autoridades locales, para las indicaciones de la información antes descrita.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Econ. Karina del Cisne Ponce Silva

DIRECTOR NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

Copia:

Abogado
Cristian Humberto León Ortíz
Subdirector de Gestión de Reclamos

Economista
Ana Cristina Hernández Salcedo
Subdirectora de Atención y Educación al Ciudadano

Ingeniera
Doris Estefanía Padilla Suquilanda
Intendente Regional de Guayaquil

Economista
Alison Gisell Landy Soria
Intendente Regional de Cuenca

Abogado
Humberto Mariano Moya González
Intendente Regional de Portoviejo

Ingeniero
Octavio Javier Bueno Félix
Director Regional de Atención y Educación al Ciudadano