

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2021-0920**

**RUTH ARREGUI SOLANO**  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**CONSIDERANDO:**

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

Que el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que esta Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia;

Que el artículo 436 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que las compañías, para prestar los servicios auxiliares a las entidades del sistema financiero nacional, deberán calificarse previamente ante el organismo de control correspondiente, quien 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;

Que el artículo 439 del Código referido dispone que, los servicios auxiliares relacionados con actividades financieras que presten estas compañías, sean controlados por la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con las normas que expida para el efecto;

Que mediante resolución No. 382-2017-F de 22 de mayo de 2017, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la "Norma general que regula la definición, calificación y acciones que comprenden las operaciones a cargo de las entidades de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado", en cuya disposición general primera consta que la Superintendencia de Bancos emitirá las disposiciones necesarias a través de una norma de control para la ejecución de la citada norma;

Que mediante resolución No. SB-2017-710 de 30 de agosto de 2017 la Superintendencia de Bancos expidió la "Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado, y de los burós de información crediticia", contenida en el título II "De la constitución y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado", 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, cuyo capítulo fue reenumerado al número V, a través de resolución No. SB-2018-945 de 13 de septiembre de 2018;

Que mediante resolución No. SB-2019-379 de 3 de abril de 2019 la Superintendencia de Bancos reformó el Capítulo V "Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o



privado, y de los burós de información crediticia”, título II “De la constitución y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado”, 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 la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 353, se encuentra vigente desde el 23 de octubre de 2018;

Que el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina que sus disposiciones son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen ante los organismos y dependencias de la Administración Pública, entre los que se encuentra, la Superintendencia de Bancos;

Que el artículo 11 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, dispone que: *"Entrega de datos o documentos.- En la gestión de trámites administrativos, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir la presentación de originales o copias de documentos que contengan información que repose en las bases de datos de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o en bases develadas por entidades públicas (...)"*;

Que a fin de simplificar el trámite de calificación de las compañías de servicios auxiliares y automatizar el proceso para la presentación de requisitos ante la Superintendencia de Bancos, es menester reformar las disposiciones contenidas en el Capítulo V “Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado, y de los burós de información crediticia”, título II “De la constitución y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado”, 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 mediante Memorandos Nros. SB-INCSFPR-2020-484-M, de 30 de octubre de 2020, la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado, SB-INCSFPU-2020-542-M, de 29 de octubre de 2020, la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público, SB-INRE-2020-828-M, de 29 de octubre de 2020, la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, SB-DTL-2020-1053-M, de 29 de octubre de 2020, la Dirección de Trámites Legales, presentaron el informe técnico pertinente;

Que mediante Memorando Nro. SB-INJ-2020-1056-M, de 17 de noviembre de 2020, la Intendencia Nacional Jurídica presenta la propuesta de reforma normativa e informe jurídico correspondiente;

Que esta norma fue publicada para receptor el aporte ciudadano y una vez que se analizaron las mismas, a través de mediante Memorando Nro. SB-INRE-2021-0331-M de 22 de abril de 2021 la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios informa que en conjunto con las Intendencias Nacionales de Control de los Sectores Financieros Privado y Público, Dirección de Monitoreo,



Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo y Dirección de Asesoría Jurídica; han analizado el proyecto de reforma referido y emiten criterio técnico favorable;

Que considerando que el artículo 439 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que los servicios auxiliares relacionados con actividades financieras que presten estas compañías serán controlados por la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con las normas que expida para el efecto, y teniendo en cuenta que existe un alto riesgo al tratarse de empresas que proveen servicios críticos a las entidades controladas, cuyo fallo podría implicar problemas en los servicios que estas brindan a sus clientes, se identificó la necesidad de fortalecer la "Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado, y de los burós de información crediticia"; y,

En ejercicio de sus facultades legales,

#### RESUELVE:

En el título II "De la constitución y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado", 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, realizar los siguientes cambios:

**ARTÍCULO 1.-** Sustituir el capítulo V "Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado, y de los burós de información crediticia", por el siguiente:

**"NORMA DE CONTROL PARA LA CALIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES QUE PRESTEN SERVICIOS A LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y/O PRIVADO, DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO.**

#### **SECCIÓN I.- DE LA CALIFICACIÓN PARA PRESTAR SERVICIOS AUXILIARES**

**ARTÍCULO 1.-** *Para obtener la calificación y que las compañías puedan prestar servicios auxiliares a las entidades de los sectores financieros público y privado, se deberá presentar a la Superintendencia de Bancos, una solicitud de calificación suscrita por el representante legal o apoderado de la compañía, en la que se establezca claramente el detalle del y/o los servicios específicos que va a prestar; según lo señalado en la "Norma general que regula la definición, calificación y acciones que comprenden las operaciones a cargo de las entidades de Servicios Auxiliares de los sectores financieros público y privado", Título II "Sistema financiero nacional", del Libro I "Sistema monetario y financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*

*Además, la solicitud deberá contener una breve descripción del servicio, en el formato establecido en el Anexo 1 denominado "Formulario para la calificación de compañías de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado, y de los burós de información*



*crediticia".*

*La solicitud de calificación deberá contener una firma electrónica del representante legal o apoderado de conformidad con las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y las demás normas pertinentes.*

**ARTÍCULO 2.-** *Para la calificación de las compañías que soliciten prestar servicios auxiliares a las entidades de los sectores financieros público y privado, la Superintendencia de Bancos, verificará que se adjunte a la solicitud, la siguiente documentación:*

*2.1. Declaración juramentada ante notario público, otorgada por el representante legal o apoderado, de no encontrarse incurso tanto él como persona natural, así como la compañía, en las inhabilidades señaladas en el artículo 4 de esta norma, debidamente escaneada.*

*2.2. Copia certificada del acta de sesión de la junta general de accionistas o del directorio que haya resuelto solicitar la calificación como compañía de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado, debidamente escaneada;*

*2.3. Escritura pública de constitución de la compañía y últimas reformas estatutarias con la correspondiente razón inscripción en el Registro Mercantil, que acrediten su existencia legal, que incluya el estatuto social vigente; así como la nómina de accionistas (que en el caso de personas jurídicas, supone el detalle que permita conocer la identidad de las personas naturales propietarias de las acciones, o la identidad de quien tiene el control final del cliente o persona jurídica), representantes legales y Registro Único de Contribuyentes (RUC) debidamente escaneados;*

*2.4. Nombramiento vigente del representante legal o apoderado inscrito en el registro mercantil, debidamente escaneado;*

*2.5. Las compañías con más de dos (2) ejercicios económicos a la fecha de presentación de la solicitud, deberán presentar la Ficha Financiera habilitada para su descarga en la dirección electrónica ([www.superbancos.gob.ec/repositorios/auxiliares/Ficha\\_Financiera.xls](http://www.superbancos.gob.ec/repositorios/auxiliares/Ficha_Financiera.xls)), en la que se especificarán los estados financieros de los dos (2) últimos ejercicios económicos, presupuestos, flujo de caja y otros requerimientos solicitados en la ficha financiera; así mismo, en el caso de que la solicitante sea una compañía nueva, deberá presentar la ficha de información descrita anteriormente, los estados financieros de manera proyectada por dos (2) años.*

*2.6. Toda compañía de servicios auxiliares deberá presentar un plan de negocios con los parámetros establecidos en el documento habilitado para su descarga en la dirección electrónica ([www.superbancos.gob.ec/repositorios/auxiliares/Plan\\_Negocios](http://www.superbancos.gob.ec/repositorios/auxiliares/Plan_Negocios)), debidamente escaneado.*

*2.7. Las compañías con más de dos (2) ejercicios económicos a la fecha de presentación, deberán remitir las declaraciones del impuesto a la renta de los dos (2) ejercicios económicos inmediatamente anteriores, presentados a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y al Servicio de Rentas Internas, debidamente escaneados.*

*2.8. Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a través de la página web de dicho ente de control, vigente a la*





*fecha de presentación y debidamente escaneado;*

*2.9. Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el Servicios de Rentas Internas, válido a la fecha de su presentación en este organismo de control, debidamente escaneado;*

*2.10. Certificado de cumplimiento de obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emitido a través de la página web de dicha entidad vigente a la fecha de presentación, debidamente escaneado;*

*2.11. Documentación que detalle la infraestructura tecnológica; metodología de administración del riesgo operativo y matriz de riesgos operativos en la cual se identifiquen los principales riesgos a los que se encuentran expuestos los servicios ofertados y los controles establecidos para su tratamiento relacionados con los servicios ofertados, que le permitan la prestación de los mismos, conforme el detalle descrito en el anexo 2, debidamente escaneados, a excepción de la matriz de riesgos operativos que deberá ser presentada en formato XLS.*

*De estos requerimientos se exceptúan las empresas transportadoras de valores y las industrias gráficas.*

*2.12. Políticas y medidas de seguridad de la información a ser utilizadas e implementadas en los servicios ofertados que deberán ser, como mínimo, las señaladas en las normas vigentes que, sobre administración de riesgo operativo y tecnológico, expidan la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos, para las entidades de los sectores financieros público y privado, cuando corresponda, debidamente escaneadas, en formato digital.*

*2.13. Para el caso de aquellas compañías que soliciten la calificación para ofertar servicios auxiliares relacionados con la generación y colocación; y/o, administración de cartera, deberán presentar un estudio que indique que cuenta con la tecnología crediticia y los documentos de sustento, incluido el Manual de Administración de Riesgo de Crédito, debidamente escaneados;*

*2.14. Para el caso de las industrias gráficas, deberán presentar un estudio que demuestre que cuentan con seguridades físicas en sus instalaciones industriales, para lo cual deberán considerar las disposiciones vigentes establecidas para el efecto y en el Anexo No. 3 "De las industrias gráficas dedicadas a la elaboración de formulario de cheques", de la presente norma, debidamente escaneado.*

*2.15. Para el caso de compañías de transporte de especies monetarias y valores, éstas deberán remitir una copia certificada del documento habilitante para operar en el año en curso, emitido por el Ministerio de Gobierno o el organismo que haga sus veces, y adicionalmente, remitir la copia de las pólizas de seguro que aplicarán en la prestación sus servicios, debidamente escaneado.*

*2.16. Para el caso de compañías que se califiquen en el segmento de análisis de riesgo crediticio, éstas deberán remitir el listado de productos y servicios a ofrecerse con sus características, metodología a aplicarse y el ciclo del crédito, debidamente escaneado.*

*2.17. Esquema tarifario para aplicar en cada servicio, especificando quién paga por el servicio, debidamente escaneado.*



**ARTÍCULO 3.-** Las Superintendencia de Bancos, previo a conceder la calificación, verificará que la entidad solicitante cumpla al menos con los siguientes requisitos:

3.1. Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones y existencia legal con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros;

3.2. Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones con el Servicio de Rentas Internas;

3.3. Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

3.4. Contar con el nivel de liquidez y solvencia requerido en función de la naturaleza de los servicios ofertados;

3.5. De acuerdo con los servicios calificados por la Superintendencia de Bancos de la compañía auxiliar, deberá contar a criterio motivado del organismo de control, con infraestructura tecnológica apropiada y relacionada con los servicios ofertados, que le permitan la prestación de estos a las entidades financieras; y, una matriz de riesgos operativos que revele la gestión de la entidad para su tratamiento;

3.6. Contar con políticas de seguridad de la información y medidas de seguridad físicas y electrónicas de acuerdo con la naturaleza del servicio calificado a satisfacción de esta Superintendencia;

3.7. Tener, cuando corresponda y a satisfacción de la Superintendencia de Bancos, el Manual de Administración del riesgo de crédito;

3.8. Contar con procesos claros y detallados sobre los servicios a ofertar; y,

3.9. Si se trata de industrias gráficas, que se cumpla lo previsto en el anexo 3 de esta norma.

**ARTÍCULO 4.-** Tanto el representante legal, como las compañías de servicios auxiliares, no podrán actuar como tales si se encuentran incursas en cualquiera de las siguientes inhabilidades:

4.1. Encontrarse en mora de sus obligaciones directamente por más de sesenta días, con las entidades del sistema financiero nacional público y privado, con sus subsidiarias o afiliadas en el país o en el exterior;

4.2. Encontrarse inhabilitadas para el manejo de cuentas corrientes por registrar multas pendientes de pago por cheques protestados o cuentas corrientes cerradas; o, por incumplimiento de disposiciones legales;

4.3. Encontrarse en mora por obligaciones patronales con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

4.4. Registrar cartera castigada en una entidad del sistema financiero nacional durante los últimos cinco (5) años;





4.5. *No haber recibido sentencia ejecutoriada por delitos relacionados con manejo de recursos públicos o privados, estafa, abuso de confianza y los delitos contra la administración pública;*

4.6. *Encontrarse en estado de intervención declarado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y,*

4.7. *En el caso de los burós de información crediticia, encontrarse en mora con la Superintendencia de Bancos, en cuanto al pago del servicio de entrega de información.*

**ARTÍCULO 5.-** *La Superintendencia de Bancos admitirá a trámite la solicitud que se presente con la documentación exigida, caso contrario requerirá que se la complete en el término de diez (10) días. Vencido este término y sin que la entidad solicitante haya atendido lo solicitado, se dispondrá el archivo del trámite.*

*Admitida a trámite la solicitud, la Superintendencia procederá a verificar si la persona interesada cumple o no con los requisitos exigidos, y si se encuentra o no incurso en los casos de inhabilidades previstos en esta norma.*

*Para ello, de conformidad con lo previsto en el marco jurídico vigente, no exigirá la presentación de originales o copias de documentos adicionales, que contengan información que repose en las bases de datos de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o en bases develadas por entidades públicas.*

*Tampoco exigirá a las personas interesadas la entrega de datos o de originales o copias de documentos adicionales, que hubieren sido presentados previamente a la entidad, y solo podrá requerir la actualización de los datos o documentos entregados previamente, cuando éstos han perdido vigencia conforme la ley.*

*La Superintendencia de Bancos podrá requerir, motivadamente, cualquier documento y/ o información adicional que sea necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos y la información contenida en la solicitud presentada. Para ello, concederá al solicitante un término de hasta diez (10) días para que la persona interesada dé cumplimiento a lo requerido, caso contrario se archivará la solicitud.*

*Sin perjuicio de que la documentación requerida deberá ser ingresada digitalmente, la Superintendencia de Bancos podrá solicitar, cuando lo considere necesario, la presentación de documentos originales o copias certificadas por un notario público, físicamente en las oficinas de este organismo. Los documentos otorgados en el extranjero, deberán presentarse debidamente autenticados o apostillados, o traducidos, y de ser el caso registrados, de conformidad con la ley.*

*De considerarlo necesario y con el propósito de asegurar la eficiente y eficaz prestación del servicio auxiliar, se podrá disponer previo a la expedición de la resolución, la reforma del estatuto social y el incremento del capital pagado de la entidad solicitante, el mismo que deberá guardar directa proporción con el volumen o monto de sus operaciones.*

*Las disposiciones del inciso precedente se aplicarán también a aquellas personas jurídicas que prestan servicios de referencias crediticias; análisis de riesgo crediticio; generación y colocación; y/o, administración de cartera de crédito y que sean calificadas como empresas de servicios*



*auxiliares del sistema financiero, sin perjuicio de que dichas personas jurídicas mantengan o no contratos con las entidades financieras controladas.*

*La Superintendencia de Bancos, sobre la base de los informes internos respectivos y el mérito del expediente formado, resolverá sobre la petición de calificación en el término máximo de treinta y cinco (35) días contados desde la presentación de todos los documentos requeridos por la norma y que estos cumplan con las observaciones emitidas cuando corresponda, aceptándola o rechazándola según sea el caso, decisión que será notificada de inmediato al requirente.*

*La resolución de calificación por este ente de control deberá inscribirse en el Registro Mercantil del cantón correspondiente y publicarse por una sola vez en un diario de circulación nacional.*

**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 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 7.-** *Las compañías de servicios auxiliares, exhibirán en un lugar público y visible en su oficina matriz, la resolución de calificación otorgada por la Superintendencia de Bancos.*

**ARTÍCULO 8.-** *Una vez que la compañía de servicios auxiliares haya obtenido la resolución de calificación por parte de este organismo de control, contado a partir de la fecha de emisión, deberán remitir a la Superintendencia de Bancos en el plazo de un año el plan de continuidad de negocio acorde a lo dispuesto en la "Norma de control para la gestión del riesgo operativo", a excepción de las transportadoras de valores y las industrias gráficas.*

## **SECCIÓN II.- EXCEPCIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES**

**ARTÍCULO 9.-** *Conforme lo establece el artículo 434 del Código Orgánico Monetario y Financiero, por excepción y a petición motivada que presente la compañía de servicios auxiliares que tenga participación accionaria de entidades de los sectores financieros público y privado en su capital, la Superintendencia de Bancos, luego del análisis de dicha solicitud, podrá autorizar a dicha compañía para que preste sus servicios a otra clase de personas naturales o jurídicas ajenas a los sectores financieros público y privado, para lo cual deberá cumplir los siguientes requerimientos:*

9.1. *Presentar una solicitud motivada de autorización suscrita por el representante legal o apoderado de la compañía;*

9.2. *No tener observaciones que hayan sido identificadas por la Superintendencia de Bancos, que estén pendientes de regularización;*

9.3. *Análisis de las razones concretas que motivan la petición de excepción incluyendo de manera detallada las condiciones, compromisos, objeto y la naturaleza de la entidad a quien se pretende prestar el servicio;*





9.4. *Cualquier otra documentación que requiera el organismo de control.*

*La autorización para este tipo de operaciones quedará sin efecto cuando este organismo de control verifique que las empresas de servicios auxiliares no posean capital de propiedad de entidades del sector financiero público y privado de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.*

**ARTÍCULO 10.-** *La Superintendencia de Bancos, sobre la base de los informes internos respectivos y en mérito del expediente formado, resolverá sobre la petición en el término máximo de treinta y cinco (35) días contados desde la presentación de todos los documentos requeridos por la norma y que estos cumplan con las observaciones emitidas cuando corresponda, aceptándola o rechazándola, siguiendo para ello el procedimiento previsto en el artículo 5 de esta norma en lo que fuere aplicable, y la notificará inmediatamente al interesado.*

**SECCIÓN III.- DE LAS SANCIONES A LAS COMPAÑÍAS AUXILIARES**

**ARTÍCULO 11.-** *Las entidades de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado, se sujetarán a las siguientes sanciones:*

11.1. *Sanción pecuniaria, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero;*

11.2. *Suspensión temporal en el ejercicio de sus funciones, por negligencia o incumplimiento de las normas legales y reglamentarias pertinentes en las actividades relacionadas al servicio por el que fue autorizado por la Superintendencia de Bancos, o en caso de que incurra en forma superveniente en una de las inhabilidades previstas en la presente norma; y,*

11.3. *Descalificación, por reiterado incumplimiento en el ejercicio de sus funciones de acuerdo al servicio calificado por la Superintendencia de Bancos, por falta de veracidad en la información proporcionada a este organismo; o, por reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables a la prestación de servicio para el cual fue calificada expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos; o, hubiere presentado datos o estados financieros no acordes con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.*

*Se entenderá por reiterado incumplimiento, el hecho de haber sido sancionado anteriormente con la suspensión temporal dentro del dos (2) años calendario.*

**ARTÍCULO 12.-** *Las sanciones de suspensión y descalificación se impondrán mediante resolución que la suscribirá el Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado o Público, según el caso, que será publicada en el Registro Oficial y además del particular se informará a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.*

**ARTÍCULO 13.-** *El período de suspensión temporal será definido por la Superintendencia de Bancos, en atención a la gravedad de la falta sancionada, el cual no excederá los tres (3) meses; y, para el levantamiento de la sanción, será necesario que presente descargos suficientes, que deberán ser valorados por el organismo de control. Para el efecto, la Superintendencia de Bancos requerirá la información que sea necesaria, de acuerdo con la causa que originó la suspensión.*





#### SECCIÓN IV.- DEL CONTROL DE LAS ENTIDADES DE SERVICIOS AUXILIARES

**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 Monetaria y 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 Monetaria y 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.*

**ARTÍCULO 15.-** *Para controlar los servicios auxiliares relacionados con las actividades financieras que prestan las entidades de servicios auxiliares a los sectores financieros público y privado, y las compañías cuyo objeto social esté orientado a la generación y colocación; y/o, administración de cartera de crédito, calificadas como empresas auxiliares del sistema financiero público y privado, sin perjuicio de que dichas personas jurídicas mantengan o no contratos con las entidades financieras, deberán remitir a la Superintendencia de Bancos, como mínimo, la información detallada en el Anexo No. 4 del presente capítulo, en los plazos previstos en éste. El organismo de control podrá solicitar cualquier información adicional dentro del ámbito de sus competencias.*

**ARTÍCULO 16.-** *La Superintendencia de Bancos, en cualquier momento que considere necesario y en virtud de lo previsto en los artículos 162, 268 y 439 del Código Orgánico Monetario y Financiero, podrá realizar procesos de supervisión in situ a los servicios que prestan las compañías calificadas como de servicios auxiliares, y eventualmente dictar las sanciones que correspondan a la entidad, sus socios o accionistas, administradores, funcionarios o empleados, conforme lo previsto en el marco jurídico vigente.*

**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.*

**ARTÍCULO 18.-** *Las compañías de servicios auxiliares de cobranza y/o generación de cartera solo podrán apalancarse si los recursos provienen de:*

- **Banco distinto del que realiza la operación de venta de cartera**





- *Si el fondeo proviene de un banco del exterior*
- *A través del Mercado de Valores*
- *De la capitalización de los accionistas*

*Las compañías de servicios auxiliares de cobranza y/o generación de cartera que formen parte de un grupo financiero podrán, además, apalancarse con recursos provenientes del banco cabeza de grupo o por aumento de capital de sus relacionadas a nivel de persona natural en su calidad de accionista*

**ARTÍCULO 19.-** *Las compañías de servicios auxiliares de cobranza y/o generación de cartera, podrán apalancarse con financiamiento de la entidad financiera a quien está comprando la cartera; esto implica crédito directo e inversiones en títulos valores, siempre que el monto del apalancamiento sea equivalente a la cartera que permanece en el balance de la empresa de servicios auxiliares de cobranza y/o generación de cartera excluyendo a la cartera castigada en la institución financiera, para lo que sea acreditará que esta cartera se encuentra provisionada en la entidad financiera.*

**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.*

#### **SECCIÓN V.- DE LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS Y CLIENTES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS QUE UTILIZAN SERVICIOS DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES. -**

**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 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.*

**ARTÍCULO 25.-** *Las entidades financieras controladas, de ser el caso, podrán suscribir con las Compañías de Servicios Auxiliares, una Política de Privacidad y Seguridad de Infraestructura Tecnológica, entre otros que contribuyan a la protección de los datos de los consumidores financieros.*

*El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado con la suspensión temporal, en caso de que este sea reiterativo será sancionado con la descalificación de conformidad a lo dispuesto en la Sección III de esta norma.*

**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 controladas.*

#### **SECCIÓN VI.- DE LA CALIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

**ARTÍCULO 27.-** *Para obtener su calificación y la autorización para prestar el servicio de referencias crediticias, el buró de información crediticia presentará su solicitud en los términos*





*previstos en el artículo 1 de esta norma, acompañando los documentos previstos en el artículo 2, y la que demuestre el cumplimiento de lo previsto en el artículo 3 de la "Norma sobre los burós de información crediticia y las obligaciones de pago que deben constar en el servicio de referencias crediticias", expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.*

*La Superintendencia de Bancos, verificará el cumplimiento de lo previsto en el numeral 4 del artículo 3, de la "Norma sobre los burós de información crediticia y las obligaciones de pago que deben constar en el servicio de referencias crediticias", expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con los siguientes factores tecnológicos:*

**27.1. Alta seguridad en el manejo y la transmisión de la información:**

*La administración de cada buró, a fin de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y no repudio, deberá implementar políticas, procesos y procedimientos de seguridad de la información de acuerdo con las mejores prácticas para su manejo y transmisión, considerando como mínimo lo siguiente:*

**27.1.1. Mantener un inventario de activos de información, con su clasificación en términos de: valor, requerimientos legales, sensibilidad y criticidad para la entidad, propietario, custodio y ubicación; así como, la designación de sus propietarios (responsable);**

**27.1.2. Identificar y documentar los requerimientos y controles mínimos de seguridad para cada activo de información, con base en una evaluación de los riesgos;**

**27.1.3. Disponer de un plan de seguridad de la información que permita la implementación de los controles identificados;**

**27.1.4. Mantener medidas para proteger la información contenida en: documentos, medios de almacenamiento u otros dispositivos externos e intercambio electrónico, contra: robo, utilización o divulgación no autorizada de información para fines contrarios a los intereses de la entidad, por parte de su personal o de terceros;**

**27.1.5. Eliminar la información crítica de la entidad, de manera segura y considerando los requerimientos legales y regulatorios;**

**27.1.6. Controlar y monitorear los accesos a la información considerando la concesión; administración de usuarios y perfiles para el registro, eliminación y modificación de la información, que garanticen una adecuada segregación de funciones y reduzcan el riesgo de error o fraude; así como la revocación de usuarios, tanto de aplicativos, software base, red, dispositivos de seguridad perimetral, bases de datos, entre otros. También se deberá controlar el acceso de los proveedores a la información de la entidad;**

**27.1.7. Contar con pistas de auditoría a nivel de aplicativos y bases de datos que registren los cambios realizados a la información crítica de la entidad. Los administradores no deben tener permiso para eliminar o desactivar las pistas de sus propias actividades;**

**27.1.8. Usar técnicas de cifrado sobre la información que lo requiera como resultado del análisis de riesgos de seguridad;**





27.1.9. *Uso de firma electrónica: emitida por una Entidad de Certificación de Información reconocida por el estado ecuatoriano, con controles y procedimientos idóneos para proporcionar el grado requerido de confianza, para la firma de cualquier tipo de documento, mensaje de datos, transacción que se procese electrónicamente;*

27.1.10. *Usar certificados digitales, a fin de garantizar una comunicación segura, la cual debe incluir el uso de técnicas de cifrado de los datos transmitidos acordes con los estándares internacionales vigentes;*

27.1.11. *Implementar controles para detectar y evitar la instalación de software no autorizado o sin la respectiva licencia; y, para instalar y actualizar periódicamente aplicaciones de detección y desinfección de virus informáticos y demás software malicioso;*

27.1.12. *Realizar con base en un análisis de riesgos, la segmentación de la red de datos y la implementación de sistemas de control y autenticación tales como: sistemas de prevención de intrusos (IPS), firewalls, firewall de aplicaciones web (WAF), entre otros; para evitar accesos no autorizados inclusive de terceros y ataques externos especialmente a la información crítica;*

27.1.13. *Realizar un escaneo automatizado de vulnerabilidades en código fuente para mitigar los riesgos de seguridad de las aplicaciones previo a su liberación.*

27.1.14. *Gestionar los incidentes de seguridad de la información, en los que se considere al menos: reporte de eventos, su evaluación, registro de incidentes, comunicación, priorización, análisis, respuesta y recolección de evidencias; y,*

27.1.15. *Efectuar en casos excepcionales afectación directa a las bases de datos que permitan identificar los solicitantes, autorizadores, y motivo de la modificación a la información.*

*En adición, debe ejecutar auditorías de seguridad de la infraestructura tecnológica con base en el perfil de riesgo, por lo menos una (1) vez al año, con el fin de identificar vulnerabilidades y mitigar los riesgos que podrían afectar a la seguridad de la información. Los procedimientos de auditoría deben ser ejecutados por personal independiente a la empresa, capacitado y con experiencia, aplicando estándares vigentes y reconocidos a nivel internacional; estas auditorías deben incluir al menos pruebas de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación; además deben definir y ejecutar planes de acción sobre las vulnerabilidades detectadas, los cuales deberán ser notificados a la Superintendencia de Bancos;*

27.2. *Sistemas robustos, flexibles y altamente expandibles en sus respuestas a las necesidades de los clientes.*

*La Unidad de Tecnología de Información de cada buró deberá asegurarse que la entidad cuente al menos con:*

27.2.1. *Infraestructura que soporte los procesos críticos con la redundancia necesaria para evitar puntos únicos de falla; de la cual se debe mantener el inventario y respaldos de la configuración actualizada e informes de su mantenimiento periódico; en el caso de los enlaces de comunicación, debe considerar que la trayectoria de los enlaces principal y alterno sean diferentes;*





*27.2.2. Controles para garantizar la continuidad del servicio;*

*27.2.3. Centros de procesamiento de datos, principal y alternativo, en áreas protegidas con los suficientes controles que eviten el acceso de personal no autorizado, daños a los equipos de computación y a la información en ellos procesada, almacenada o distribuida; y, condiciones físicas y ambientales necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del entorno de la infraestructura de tecnología de la información. La ubicación del centro de procesamiento de datos alternativo no debe estar expuesta a los mismos riesgos del sitio principal;*

*27.2.4. Ambientes aislados para desarrollo, pruebas y producción, con la debida segregación de accesos, que deben contar con la capacidad requerida para cumplir sus objetivos;*

*27.2.5. Una metodología que permita la administración y control del ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, que considere: requerimientos funcionales aprobados por el área solicitante; requerimientos técnicos; técnicas de seguridad de la información en los procesos de desarrollo de las aplicaciones; levantamiento y actualización de la documentación técnica y de usuario de las aplicaciones; aseguramiento de la calidad de software que incluya pruebas técnicas y funcionales; así como, la verificación del cumplimiento de estándares de desarrollo; controles para el paso a producción y versionamiento de las aplicaciones, que incluya los cambios emergentes; seguimiento post-producción que permita verificar que el sistema puesto en producción funciona de manera estable;*

*Para el caso de infraestructura provista por terceros, asegurar el cumplimiento de las disposiciones incluidas en los numerales precedentes.*

*27.3. Alta velocidad en el procesamiento de los archivos:*

*La Unidad de Tecnología de Información contará con procedimientos para:*

*27.3.1. Administración y monitoreo de las bases de datos, redes de datos, hardware y software base, que incluya límites y alertas;*

*27.4. Corresponde a la Unidad de Tecnología de Información de los burós la definición e implementación de un plan de recuperación de desastres en línea con el plan de continuidad del negocio institucional, que detalle los procedimientos tecnológicos de restauración en una ubicación remota de los servicios de tecnología de la información, en caso de la ocurrencia de eventos ajenos a su control, tales como: fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, atentados y otros actos delictivos. Dichos procedimientos deben estar dentro de los parámetros establecidos en el plan de continuidad del negocio, permitiendo una posterior recuperación de las condiciones previas a su ocurrencia e incluir los roles y responsabilidades de las personas encargadas de ejecutar cada actividad. La ubicación remota no debe estar expuesta a los mismos riesgos del sitio principal;*

*Los aspectos para considerar son:*

*27.4.1. Procedimientos de respaldo de información periódicos, acorde a los requerimientos legales y de continuidad del negocio, considerando el punto de recuperación objetivo definido para cada proceso crítico, e incluyan: la frecuencia de verificación, eliminación y el transporte*



*seguro hacia una ubicación remota, que no debe estar expuesta a los mismos riesgos del sitio principal y mantenga las condiciones físicas y ambientales necesarias para su preservación y posterior recuperación.*

*Si para el cumplimiento de los factores tecnológicos antes descritos, el servicio es provisto por terceros, se debe considerar las disposiciones para los servicios provistos por terceros de la Norma de control para la gestión de riesgo operativo emitida por la Superintendencia de Bancos.*

*Para efectos de la aplicación de los aspectos descritos anteriormente, se considerará:*

**Confidencialidad.-** *Uso de mecanismos de seguridad para asegurar que sólo el personal autorizado accede a la información preestablecida*

**Integridad.-** *Mantener la totalidad y exactitud de la información y de los métodos de procesamiento.*

**Disponibilidad.-** *Los usuarios autorizados tienen acceso a la información cada vez que lo requieran a través de los medios que satisfagan sus necesidades.*

**No repudio.-** *Uso de certificados digitales de firma electrónica que permita verificar inequívocamente la autoría e identidad del signatario, mediante dispositivos técnicos.*

**ARTÍCULO 28.-** *La Superintendencia de Bancos, admitirá a trámite la solicitud del buró que se presente con la documentación exigida, caso contrario requerirá que se la complete en el término de hasta diez (10) días. Vencido este término y sin que la entidad solicitante haya atendido lo solicitado, se dispondrá el archivo del trámite.*

*Admitida a trámite la solicitud, la Superintendencia procederá a verificar si el buró cumple o no con los requisitos exigidos y si se encuentra o no incurso en los casos de inhabilidades, previstos en esta norma para su calificación como empresa de servicios auxiliares; y, si cumple o no con los requisitos exigidos para la concesión de la autorización para prestar el servicio de referencias crediticias. Adicionalmente, se verificará que, a fin de asegurar la debida independencia en la prestación del servicio, no sean accionistas o socios del buró las instituciones del sistema financiero nacional.*

*Para ello, la Superintendencia seguirá el procedimiento previsto en el artículo 5 de esta norma en lo que fuere aplicable y, sobre la base de los informes internos respectivos y en mérito del expediente formado, resolverá sobre la petición de calificación y autorización de prestación del servicio en el término de treinta y cinco (35) días desde la presentación de todos los documentos requeridos por la norma y que estos cumplan con las observaciones emitidas cuando corresponda, aceptándola o rechazándola, y la notificará inmediatamente al interesado.*

**ARTÍCULO 29.-** *Los burós de información crediticia, para brindar sus servicios, se sujetarán a las disposiciones y a las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus atribuciones y competencias.*

**ARTÍCULO 30.-** *Corresponde a la Superintendencia de Bancos, la supervisión y control de los burós de información crediticia y del servicio de referencias crediticias.*





*Para ello, tendrá las mismas facultades, funciones, atribuciones y competencias, que las que ejerce respecto de las demás entidades controladas. En tal virtud, podrá, entre otras cosas, realizar visitas de inspección, a fin de comprobar que subsistan los requisitos de autorización para la prestación del servicio de referencias crediticias; que se cumpla con las exigencias para la recepción de la información aportada por las fuentes; que la comercialización de los productos observe las limitaciones y prohibiciones establecidas; y, que se respeten irrestrictamente los derechos de los titulares de la información.*

*Especialmente la Superintendencia de Bancos, controlará que los factores tecnológicos proporcionados por los burós de información crediticia durante su calificación, estén debidamente implementados y cumplan con todas las características señaladas en la presente norma.*

**ARTÍCULO 31.-** *Los burós deberán facilitar a la Superintendencia de Bancos, el acceso irrestricto a la información que consta en sus bases de datos. Además, deberán presentar a la Superintendencia los manuales que ésta disponga.*

**ARTÍCULO 32.-** *Corresponde a la Superintendencia de Bancos, a través de los órganos competentes, sancionar a los burós de información crediticia, que incumplan con las disposiciones contenidas en esta norma.*

*El incumplimiento a las disposiciones constantes en la presente norma será sancionado conforme lo establece el Código Orgánico Monetario y Financiero y las normas emitidas por esta Superintendencia.*

#### **SECCIÓN VII.- DE LA CALIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO. -**

**ARTÍCULO 33.-** *El servicio de análisis de riesgo crediticio podrá ser prestado únicamente por entidades de servicios auxiliares del sistema financiero, que tengan en su objeto social tal actividad, constituidas ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el caso de empresas nacionales; o, domiciliadas en el Ecuador, en el caso de empresas extranjeras; y, calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos. Estarán sujetas a la normativa y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, sin perjuicio del control que, en el ámbito de su competencia, corresponda a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.*

*La constitución, gobierno, administración y vigilancia de estas compañías estarán sujetos a las normas pertinentes emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; la Ley de Compañías y normas de esta Codificación.*

*El análisis de riesgo crediticio conlleva la facultad de estas compañías de recibir información crediticia relacionada con obligaciones directas y contingentes de las personas naturales o jurídicas clientes de las entidades del sistema financiero y de personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero, proporcionada de forma tal que permita el tratamiento, enriquecimiento y desarrollo de servicios de valor agregado, tales como desarrollo de modelos de gestión de riesgos, estudio de riesgo de mercado y nuevos productos, desarrollo de modelos de score especializado, desarrollo de herramientas de puntuación y análisis de crédito, desarrollo de herramientas de prevención y detección de fraude, desarrollo de herramientas de*





*evaluación instantánea de crédito, desarrollo de herramientas para automatizar las decisiones de crédito, entre otros.*

*De conformidad con la ley, el servicio de referencias crediticias será prestado por la Superintendencia de Bancos y por las personas jurídicas autorizadas por dicho organismo de control, entidad que está facultada para supervisar y controlar el ejercicio de sus actividades.*

**ARTÍCULO 34.-** *Para ser calificadas por la Superintendencia de Bancos, estas compañías tendrán como objeto social específico la prestación del servicio de análisis de riesgo crediticio.*

*La Superintendencia de Bancos en forma previa a su calificación, verificará que registre un capital pagado mínimo de US\$ 100.000.00 y que cuente con la tecnología crediticia e informática adecuada para la prestación del servicio.*

*La Superintendencia de Bancos podrá exigir un capital pagado superior, cuando a su juicio existan circunstancias específicas del mercado que así lo exijan, respecto de determinada compañía.*

*La prestación del servicio de análisis de riesgo crediticio deberá respetar los derechos de las personas titulares de la información, en observancia de lo dispuesto por la Constitución de la República y la ley.*

**ARTÍCULO 35.-** *En cuanto sea aplicable, para el caso de compañías extranjeras, se verificará que éstas se encuentren domiciliadas en el Ecuador y operando en su país de origen u otros países, por lo menos durante cinco (5) años, a través del análisis de la documentación probatoria que presente la compañía.*

*La Superintendencia de Bancos deberá cerciorarse, por los medios que estime adecuados, respecto de la solvencia y normal funcionamiento de la empresa extranjera que pretenda su calificación para operar en el Ecuador.*

**ARTÍCULO 36.-** *Para el cumplimiento del objeto social, señalado en el artículo 33, las compañías de análisis de riesgo crediticio podrán, relacionar y procesar la información crediticia de personas naturales o jurídicas, tanto de la Superintendencia de Bancos, así como de otras fuentes legítimas públicas y privadas que les permitan el desarrollo de los productos de acuerdo a su objeto social.*

*Este servicio deberá ser prestado con sujeción a los principios de reserva, cumplimiento normativo, confiabilidad, oportunidad, calidad, integridad y seguridad. La información utilizada para la elaboración de modelos y herramientas deberá ser actualizada y confiable.*

**ARTÍCULO 37.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio podrán relacionar y procesar información de las otras fuentes públicas distintas a la información que administra la Superintendencia de Bancos, al amparo de las normas generales de derecho, siempre y cuando tal información se refiera a los actos, situaciones, hechos, derechos y obligaciones materia de tales relaciones o derivadas de éstas y que no constituyan violación de la intimidad y del secreto profesional.*

*Igualmente podrán convenir directamente con organismos y entidades del sector público, la*





*provisión de información sobre riesgos, con motivo del ejercicio de sus funciones y competencias legalmente establecidas, salvo que tal información haya sido declarada o constituya un secreto comercial o industrial o que esté sujeta a reserva de cualquier tipo.*

*La información obtenida de otras fuentes de que trata este artículo deberá contar con los parámetros mínimos que, mediante circular, establezca la Superintendencia de Bancos. Además, en los contratos a que se refiere este artículo deberán hacerse constar obligatoriamente estipulaciones claras sobre la responsabilidad que deberá asumir la fuente proveedora de la información, en caso que ésta proporcione a las compañías de análisis de riesgo crediticio información de riesgos que resulte ilegal, inexacta, errónea o caduca, o lo haya hecho de modo fraudulento.*

*La información de fuentes de acceso público será la que se encuentra a disposición del público en general o de acceso no restringido, no impedida por cualquier norma limitativa, que está recogida en medios tales como censos, anuarios, bases de datos o registros públicos, repertorios de jurisprudencia, archivos judiciales y de prensa, guías telefónicas u otros medios análogos; así como las listas de personas pertenecientes a gremios que contengan únicamente la identificación, nombres, títulos, profesión, actividad, grados académicos, dirección e indicación de su pertenencia al gremio.*

**ARTÍCULO 38.-** *Toda información que reciban las compañías de análisis de riesgo crediticio deberá indicar obligatoriamente la fecha y hora de su obtención; y, será manejada bajo reserva y sigilo de ley.*

**ARTÍCULO 39.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio mantendrán instalada tecnología suficiente y adecuada que asegure varios funcionamientos esenciales:*

- a. Alta seguridad en el manejo y la transmisión de la información;*
- b. Sistemas robustos, flexibles y altamente expandibles en sus respuestas a las necesidades de los clientes;*
- c. Alta velocidad en el procesamiento de los archivos enviados por sus clientes; y,*
- d. Un plan de contingencia que asegure que el servicio no se verá interrumpido por fallas operativas o de comunicación y que prevea la ocurrencia de desastres naturales y aún de daños que pudieran ocasionarse en forma intencional.*

*La Superintendencia de Bancos comunicará mediante circular, las medidas tecnológicas y operativas necesarias que deberán implementar las compañías de análisis de riesgo crediticio para garantizar la capacidad tecnológica y la calidad, integridad y disponibilidad de los servicios ofrecidos, al tiempo que auditará al menos una vez al año el funcionamiento de estos requisitos tecnológicos.*

**ARTÍCULO 40.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio procesarán la información que reciban con sujeción a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos.*

**ARTICULO 41.-** *Cuando la información crediticia se refiera a personas jurídicas, las compañías de análisis de riesgo crediticio incluirán información de los miembros del directorio u organismos*



*similares y de los representantes legales, así como de los accionistas o socios de una compañía.*

**ARTÍCULO 42.-** *La información obtenida no podrá ser modificada por las compañías de análisis de riesgo crediticio. El cambio en estos registros deberá provenir únicamente de la fuente responsable, que comunicará dichos cambios a cada una de las compañías de análisis de riesgo en operación.*

**ARTÍCULO 43.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio o el usuario que emplearen indebidamente la información, estarán sujetos a las responsabilidades de orden civil, administrativa y penal contempladas en el ordenamiento jurídico, sin perjuicio de las sanciones que, en el ámbito administrativo, imponga la Superintendencia de Bancos.*

**ARTÍCULO 44.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio entregarán información luego de identificar con medios apropiados al usuario solicitante de la información, y siempre que cuente con la autorización para recabarla; y, mantendrán por lo menos un (1) año el registro de las personas que solicitaron el acceso.*

**ARTÍCULO 45.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio podrán convenir con sus usuarios la prestación del servicio que ofrecen, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamientos de datos y redes de telecomunicaciones privados o públicos, garantizando siempre la seguridad y confidencialidad de los datos y medios utilizados.*

**ARTÍCULO 46.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio no podrán establecer políticas o criterios de operación que contraríen las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, ni podrán impedir a sus usuarios que soliciten información a otra compañía de análisis de riesgo crediticio.*

**ARTÍCULO 47.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio podrán intercambiar información con otras compañías calificadas por la Superintendencia de Bancos, debiendo obtener la autorización escrita del titular de la información. Los términos del intercambio serán definidos entre las partes interesadas, a través de convenios, con conocimiento del titular de la información.*

**ARTÍCULO 48.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio deberán entregar a la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, acceso irrestricto a la información que conste en sus bases de datos.*

**ARTÍCULO 49.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio podrán entregar y comercializar, ni entregar información, excepto aquella contratada con la institución del sistema financiero de que se trate.*

**ARTÍCULO 50.-** *Sin perjuicio del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias atinentes a las entidades de servicios auxiliares del sistema financiero, las compañías de análisis de riesgo crediticio deberán contar con las siguientes condiciones mínimas de organización y funcionamiento:*

*a. Infraestructura informática y manuales operativos y de sistemas adecuados y actualizados para el debido tratamiento de la información de riesgos;*





- b. Procedimientos internos para una eficiente, efectiva y oportuna atención de consultas, quejas y reclamos, cuando fuere del caso; y,*
- c. Controles internos que proporcionen seguridad en el desarrollo de sus actividades, así como procedimientos de validación de la información procesada.*

**ARTÍCULO 51.** - *Las compañías de análisis de riesgo crediticio deberán adoptar medidas de índole técnica y administrativa para garantizar la seguridad de la información con que cuentan, a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamientos y accesos no autorizados, así como el uso o manejo indebido de la misma.*

**ARTÍCULO 52.-** *Las compañías de análisis de riesgo crediticio deberán presentar a la Superintendencia de Bancos, para su conocimiento, los manuales que establezcan medidas mínimas de seguridad, relativas a la transmisión de la información, así como a las instalaciones físicas, logísticas y de comunicaciones. La Superintendencia de Bancos podrá disponer las modificaciones de los manuales que considere necesarias, las cuales deberán ser acogidas obligatoriamente por las compañías de análisis de riesgo crediticio.*

#### **DISPOSICIONES GENERALES. -**

**PRIMERA.** - *La calificación otorgada por la Superintendencia de Bancos no constituye garantía respecto de la calidad de los bienes o servicios a prestarse por parte de las compañías de servicios auxiliares, ni exonera de responsabilidades a las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos que contraten estos servicios.*

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

**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.*

**CUARTA.** - *Las compañías de servicios auxiliares que hayan sido objeto de observaciones, producto de supervisiones realizadas por este organismo de control, mientras no subsanen las mismas, no podrán solicitar la calificación en nuevos servicios.*

**QUINTA.** - *La Superintendencia de Bancos podrá realizar una verificación sobre la veracidad de la documentación que se presenten para cumplimiento de los requisitos que sirvieron de base para la calificación y la demás información periódica presentada. Será causal de inhabilidad superveniente la presentación de la documentación falsa o no veraz.*

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** *Las compañías de servicios auxiliares que hayan solicitado su calificación en este organismo de control y que aún se encuentren en proceso de resolución, se regirán al procedimiento y requisitos de la normativa anterior. Sin perjuicio de lo anterior, las compañías que requieran ajustar su solicitud de calificación de servicios auxiliares a los procedimientos y requisitos de la presente norma, deberán presentar un alcance a la Superintendencia de Bancos en un plazo no superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de emisión de esta*



*resolución, para lo cual el organismo de control requerirá que los requisitos se adapten a esta norma en caso de ser necesario, lo cual se resolverá de conformidad con el presente capítulo.*

**SEGUNDA.-** *Las compañías de servicios auxiliares que hayan obtenido su calificación bajo un régimen normativo anterior, se someterán en su totalidad a lo dispuesto en el presente capítulo."*

**ARTÍCULO 2.-** Sustituir los anexos de la presente norma por los que se encuentran adjuntos.

**ARTÍCULO 3.-** Elimínese el capítulo IV "De las compañías de análisis de riesgo crediticio" y reenumerar los siguientes capítulos.

**ARTÍCULO 4.-** Deróguese las resoluciones Nro. SB-2018-945 de 13 de septiembre de 2018 referente al capítulo IV "De las compañías de análisis de riesgo crediticio"; y, Nro. SB-2019-379 de 3 de abril de 2019 referente al capítulo V "Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado, y de los burós de información crediticia".

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

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 23 de abril de 2021.

Ruth Arregui Solano  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el 23 de abril de 2021.

Dra. Silvia Jeaneth Castro Medina  
**SECRETARIA GENERAL**

