

Resolución No. 339-2017-F

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	
No.	SERVICIOS
	APLICA PARA
1	Apertura de cuentas
	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta básica Cuenta de integración de capital Depósitos a plazos Inversiones Información crediticia básica
2	Depósitos a cuentas
	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta básica Depósitos a plazos Inversiones
3	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas
	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta básica Depósitos a plazos Inversiones
4	Consulta de cuentas
	Consulta, Oficina Consulta visual, Cajero automático Consulta, Internet Consulta, Banca Telefónica Consulta, Banca Celular Corte de movimientos de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad
5	Retiros de dinero
	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad
6	Servicios de giros
	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por ventanillas y cajeros automáticos de la propia entidad (1)
7	Transferencia dentro de la misma entidad
	Transferencias, medios físicos (ventanilla) Transferencias, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)
8	Cancelación o cierre de cuentas
	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta básica
9	Activación de cuentas
	Activación de Cuenta de ahorros Activación de Cuenta corriente Activación de Cuenta básica Activación de Tarjeta de Crédito nacional o internacional Activación de Tarjeta de Débito y/o Pago nacional o internacional Activación de Tarjeta Prepago (2)
10	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito
	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito Mantenimiento pago mínimo de Tarjeta de Crédito Mantenimiento pago total de Tarjeta de Crédito
11	Mantenimiento de Tarjeta de Débito
	Mantenimiento de Tarjeta de Débito
12	Mantenimiento de Tarjeta prepago
	Mantenimiento de Tarjeta Prepago (2)
13	Pagos a Tarjetas de Crédito
	Pagos por obligaciones contraídas con tarjetas de crédito realizadas por cualquier canal de la entidad emisora. Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Débito y/o Pago
14	Bloqueo, anulación o cancelación
	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta electrónica de Cuenta Básica Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Crédito Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta Prepago (2)
15	Emisión de Tabla de Amortización
	Emisión de Tabla de Amortización, primera impresión
16	Transacciones fallidas en cajeros automáticos
	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos
17	Reclamos de clientes
	Reclamos justificados Reclamos injustificados
18	Frecuencia de transacciones
	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta básica Tarjeta de crédito
19	Servicios de reposición
	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización Reposición de tarjeta de crédito/ tarjeta de débito por migración o por fallas en la banda lectora o chip Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito con banda lectora por pérdida, robo o deterioro físico, con excepción de los casos de fallas en la banda lectora Reposición de tarjeta prepago por fallas en la banda lectora o chip (2) Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica por fallas en la banda lectora o chip

(1) Aplica para giros nacionales enviados a beneficiarios usuarios personas naturales, por montos máximos de órdenes: USD 100 diarios, USD 300 semanal y USD 500 mensual; y cantidad máxima de transacciones: diario 5, semanal 10 y mensual 30.

(2) Incluye tarjetas prepago recargable y no recargable.

SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	
20	Emisión y entrega de estado de cuenta
	Emisión y entrega de estados de cuenta de todo tipo de cuenta y tipo de tarjetas por medios electrónicos y físicos.
21	Servicios de emisión
	Emisión de plástico de tarjeta de débito, crédito y prepago recargable con banda lectora
22	Servicios de renovación
	Renovación de plástico de tarjeta de débito, crédito y prepago recargable con banda lectora Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con banda lectora
23	Servicios de notificaciones
	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por medio de tarjetas de crédito, en todos los canales (3) Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por canales electrónicos o por medio de tarjetas electrónica, débito y prepago recargable (4)
24	Servicios para tarjetas prepago
	Recarga de tarjeta prepago recargable en todos los canales, a excepción de corresponsal no bancario (5) Descarga de tarjeta prepago recargable en todos los canales, a excepción de corresponsal no bancario (5)
25	Servicios de consumos nacionales con tarjetas
	Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito o prepago (6)
26	Servicios con cuentas corrientes
	Procesamiento protesto de cheque

(3) Las transacciones realizadas en el país por montos menores a \$5 deberán ser notificadas por correo electrónico de forma obligatoria y por otros medios de manera opcional. Las transacciones de montos mayores o iguales a \$5 deberán ser notificadas por correo electrónico y mensajería móvil de forma obligatoria y por otros medios de manera opcional.

Las transacciones realizadas en el exterior serán notificadas por correo electrónico.

(4) La notificación es obligatoria para todas aquellas transacciones realizadas en el país y en el exterior, tales como: consultas, transferencias, depósitos, retiros, pagos, cambios de clave, actualización de datos y otras relacionadas.

Las transacciones realizadas en el país deberán ser notificadas por correo electrónico y mensajería móvil de forma obligatoria y por otros medios de manera opcional. Las transacciones realizadas en el exterior deberán ser notificadas por correo electrónico de forma obligatoria y por otros medios de manera opcional.

Los canales electrónicos son todas las vías o formas a través de las cuales los clientes o usuarios pueden efectuar transacciones con las instituciones del sistema financiero, mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos.

Para aquellas transacciones realizadas por el canal oficina donde se haya realizado la verificación de la identidad del cliente y/o usuario no será necesario la notificación de la transacción realizada.

(5) Aplica para tarjetas con chip y sin chip (solo banda).

(6) El servicio aplica para las transacciones de consumos efectuados por los tarjetahabientes a través de los canales disponibles de la entidad financiera. El servicio no incluye los consumos en gasolineras en el país efectuados con tarjetas.

SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS					
27. AFILIACIÓN Y RENOVACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO					
CLASIFICACIÓN DE TARJETAS	SEGMENTO DE	TARJETAS PRINCIPALES		TARJETAS ADICIONALES	
		Afiliación	Renovación	Afiliación	Renovación
Persona natural	Todos los segmentos	0	0	0	0
Empresarial		0	0	0	0
Marca compartida		0	0	0	0
Sistema cerrado		0	0	0	0
Tarjeta básica		0	0	0	0

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

COMUNÍQUESE.- Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 6 de marzo de 2017.

EL PRESIDENTE,

Econ. Diego Martínez Vinueza

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Diego Martínez Vinueza, Ministro Coordinador de Política Económica – Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito el 6 de marzo de 2017.- **LO CERTIFICO.**

SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO

Ab. Ricardo Mateus Vásquez