

# Resolución No. 514-2019-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 plazo
		Inversiones
2	Depósitos a cuentas	Información crediticia básica
		Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica
		Depósitos a plazo
		Inversiones
3	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica
		Depósitos a plazo
		Inversiones
		Consulta, Oficina
4	Consulta de cuentas	Consulta visual, Cajero automático
		Consulta, Internet
		Consulta, Banca Telefónica
		Consulta, Banca Celular
		Consulta, Centro de Servicios a Comercios
		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
6	Servicios de giros	Retiro de dinero por cajero automático dentro propia entidad (con o sin tarjeta)
7	Transferencia dentro de la misma entidad	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por ventanillas y cajeros automáticos de la propia entidad (1)
8	Cancelación o cierre de cuentas	Transferencias, medios físicos (ventanilla)
		Transferencias, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)
9	Activación de cuentas	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica
		Activación de Cuenta de ahorros
		Activación de Cuenta corriente
		Activación de Cuenta básica
10	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	Activación de Tarjeta de Crédito nacional o internacional
		Activación de Tarjeta de Débito y/o Pago nacional o internacional
		Activación de Tarjeta Prepago (2)
		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
		Mantenimiento de Tarjeta Prepago (2)
		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
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta electrónica de Cuenta Básica
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Crédito
12	Mantenimiento de Tarjeta Prepago	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta Prepago (2)
		Emisión de Tarjeta de Amortización, primera impresión
		Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos
		Reclamos justificados
		Reclamos injustificados
		Cuenta de ahorros
13	Pagos a Tarjetas de Crédito	Cuenta corriente
		Cuenta básica
		Tarjeta de crédito
		Reposición libre/carta/estubo 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
14	Bloqueo, anulación o cancelación	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
		Emisión y entrega de estubos de cuenta de todo tipo de cuenta y tipo de tarjetas por medios electrónicos y físicos
		Emisión de plástico de tarjeta de débito, crédito y prepago recargable con banda lectora
		Emisión de tarjeta de coordenadas física
		Renovación de plástico de tarjeta de débito, crédito y prepago recargable con banda lectora
15	Emisión de Tabla de Amortización	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con banda lectora
		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)
		Recarga de tarjeta prepago recargable en todos los canales, a excepción de correspondiente no bancario (5)
		Descarga de tarjeta prepago recargable en todos los canales, a excepción de correspondiente no bancario (5)
		Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito o prepago (6)
16	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito o prepago (6)
		Procesamiento probado de cheque
		NOTAS:
		(1) Aplica para giros nacionales emitidos 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, semana 10 y mensual 30.
		(2) Incluye tarjetas prepago recargable y no recargable.
		(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 realizadas en el exterior 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.		
(5) 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.		
(6) 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.		
(7) 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.		
(8) Aplica para tarjetas con chip y sin chip (solo banda).		
(9) 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

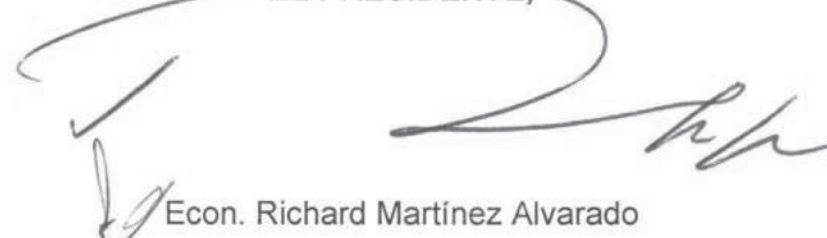
**DISPOSICIÓN GENERAL.-** Conforme a lo establecido a la Disposición General Décima Segunda de la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera la presente resolución aplicará a las entidades no financieras que otorgan créditos, en lo que les sea aplicable.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a la presente resolución.

**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 10 de mayo de 2019.


EL PRESIDENTE,



Econ. Richard Martínez Alvarado

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Richard Martínez Alvarado, Ministro de Economía y Finanzas - Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito el 10 de mayo de 2019.- **LO CERTIFICO.**

SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO



Ab. Ricardo Mateus Vásquez