



## FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

RESOLUCIÓN INTERINSTITUCIONAL  
No. 001-FGE-SBS-2011

Ab. Pedro Solines Chacón  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y SEGUROS

Dr. Washington Pesántez Muñoz  
FISCAL GENERAL DEL ESTADO

### CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 194 de la Constitución de la República establece que la Fiscalía General del Estado tiene autonomía administrativa, económica y financiera, funciona de manera desconcentrada, y su máxima autoridad y representante legal es el Fiscal General;

QUE, la Superintendencia de Bancos y Seguros es un organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de actividades financieras de la Banca Pública y Privada;

QUE, la norma constitucional determina que el titular de la acción penal y de la investigación pre procesal y procesal penal, de hechos que sean presumiblemente considerados delitos de acción pública, dentro del nuevo Sistema Procesal Penal Acusatorio, es el Fiscal;

QUE, la Superintendencia de Bancos y Seguros, debe velar porque las entidades sujetas a su control, actúen bajo el ordenamiento jurídico vigente y atiendan al interés general.

Este Organismo de Control ejercerá la supervisión, vigilancia y control del sistema financiero, con especial atención a **LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL PÚBLICO**;

QUE, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 226 de la Constitución, las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo **EL GOCE Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN**. Por este mandato de la Carta Fundamental, la Fiscalía General del Estado y la Superintendencia de Bancos y Seguros, ante el aumento de los Fraudes en el Sistema Informático a nivel nacional, han decidido en el ámbito de sus funciones coordinar acciones y conformar una Comisión para investigar estos hechos que revisten el carácter de delito, a fin de buscar una solución viable al perjuicio patrimonial que han sufrido varios usuarios del Sistema Financiero, por el cometimiento de este hecho ilícito, además de evitar que las transferencias fraudulentas de estos fondos sirvan para el cometimiento de delitos relacionados al lavado de activos en el país.



## FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

**QUE**, el Art. 426 de la Constitución menciona que todas las personas, autoridades e instituciones están sujetas a la Constitución. Por tanto la Fiscalía General del Estado y la Superintendencia de Bancos deben actuar en consecuencia y ceñidos a la norma constitucional, y velar por la aplicación directa de los derechos humanos reconocidos en ella sin que se pueda alegar falta de ley o desconocimiento de las normas para justificar la vulneración de derechos y garantías establecidos en la Constitución;

**QUE**, las actividades financieras son un servicio de **ORDEN PÚBLICO**, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley, tendrán la finalidad fundamental de **PRESERVAR LOS DEPÓSITOS** y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país;

**QUE**, los perjudicados por los fraudes del sistema informático han acudido tanto a la Fiscalía General del Estado como a la Superintendencia de Bancos a fin de hacer valer sus derechos;

**QUE**, los servicios públicos que prestan las entidades financieras privadas, están sujetos al control de la Superintendencia de Bancos y su accionar está sometido al régimen legal de derecho público consagrado en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, que regula entre otros los contratos Bancarios, los mismos que establecen la relación jurídica entre el cliente y la entidad financiera la cual se crea normalmente a través de un contrato de cuenta corriente o cuenta de ahorros, que no es otra cosa que una acción mediante la cual el depositante transfiere el dinero al depositario, debiendo éste restituirlo cuando se le reclame. **LA OBLIGACIÓN LEGAL DE CUSTODIA** del depositario implica guardar y conservar el dinero objeto de depósito;

*W11*  
**QUE**, el Art. 52 de la Constitución señala que: *Las personas tienen derecho a disponer de BIENES Y SERVICIOS DE ÓPTIMA CALIDAD, así como a una información precisa, no engañosa, una INFORMACIÓN ADECUADA, VERAZ, CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA* sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo **LOS RIESGOS QUE PUDIEREN PRESTAR**; en igual sentido la Carta Magna dispone que *Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, SERÁN RESPONSABLES CIVIL Y PENALMENTE POR LA DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de*



## FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore, por tanto y dado que las actividades financieras son tanto **SERVICIO PÚBLICO** como un servicio de **ORDEN PÚBLICO**, se considera como **NO NEGOCIABLES. LA RUPTURA DEL ORDEN PÚBLICO** o **PUESTA EN PELIGRO** del servicio público da lugar a la imposición de una sanción dependiendo de la gravedad desde la administrativa, a la civil e inclusive la penal;

**QUE**, la Responsabilidad es aquella situación jurídica en la que el patrimonio de una persona natural o jurídica debe responder para resarcir por una lesión producida a un tercero, atribuible a ésta, por un acto doloso, negligente o simplemente por la omisión de su deber y el riesgo creado. Como resultado del daño causado se genera una obligación de resarcimiento o reparación integral material e inmaterial;

**QUE**, un elemento determinante para el surgimiento de la responsabilidad civil, es la omisión de proteger los depósitos de los clientes del sistema financiero, desatención que produce **UN DAÑO EN EL PATRIMONIO** de cuenta corrientes y cuenta ahorristas, quienes han sido perjudicados por el fraude informático. Es así que **EL NEXO CAUSAL** se verifica entre estos dos hechos cuando el banco al **OMITIR SU DEBER DE PROTECCIÓN**, no le informa al cliente de los riesgos que existe al usar el servicio de banca en línea, si bien el cliente es responsable de las claves de acceso al sistema, el banco es responsable de la seguridad del sitio web y de informar al usuario el uso correcto del sitio, brindando para ello la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa procurando entonces la educación del usuario con la finalidad ulterior de que éste haga un uso responsable del servicio de banca en línea. Por tanto el banco no puede alegar la entera responsabilidad del usuario perjudicado por este delito, cuando el banco es también responsable por la omisión de su obligación de preservar los depósitos de sus clientes como manda la Carta Fundamental.

El desarrollo de servicios asumidos por las Instituciones Financieras, lleva implícito el deber de garantizar la seguridad de estos. La falla en el funcionamiento del servicio que ofrece el Intermediario financiero, radica en la falta de seguridad en los mecanismos de identificación del cliente para acceder a la plataforma interna. Desde esta perspectiva, producto de los riesgos inherentes a la transmisión de datos mediante Internet, se deben brindar las herramientas necesarias para reducir la posibilidad de que ocurra una suplantación de identidad. Se trata de una característica intrínseca del servicio que ofrece el banco. En este sentido, la responsabilidad se imputa como



## FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

consecuencia del riesgo creado y la inseguridad que presenta el sistema; y,

En mérito de las consideraciones señaladas y en ejercicio de las facultades conferidas en la Constitución y en la Ley.

### RESUELVEN:

**Art. 1.-** Las Instituciones del Sistema Financiero emprenderán acciones correctivas necesarias para impedir el cometimiento del denominado "fraude informático" y de los delitos relacionados con el lavado de activos.

**Art. 2.-** Las Instituciones del Sistema Financiero, realizarán campañas de información personalizada a sus clientes a fin de evitar que sean perjudicados por las transacciones a través del sistema informático.

**Art. 3.-** La Comisión conformada por funcionarios de la Fiscalía General del Estado y de la Superintendencia de Bancos y Seguros, han investigado las denuncias presentadas por usuarios, clientes de la banca privada, que han sido víctimas de la fragilidad del sistema informático por ella utilizado y que les ha ocasionado pérdidas en sus depósitos en cuentas aperturadas en las diferentes instituciones financieras del país, determinándose la responsabilidad directa o indirecta de éstas, por lo que la Comisión como resultado de las indagaciones y procesos de control practicados, recomienda y considera que los depositantes y usuarios que han resultado perjudicados deben recibir el resarcimiento de su patrimonio por parte de las instituciones bancarias, custodias de esos depósitos.

**Art. 4.-** Por lo señalado, las instituciones del Sistema Financiero del país reconocerán valores a sus clientes, que han sufrido pérdidas patrimoniales a consecuencia de la fragilidad y vulnerabilidad del Sistema Informático empleado (fraude informático), en el periodo comprendido entre el 1ro de Enero del 2010 hasta la presente fecha, según este cuadro:

MONTO RECLAMADO	% RESTITUIDO
De 1 USD a 2000 USD	100%
De 2001 USD a 10.000 USD	80%
Más de 10.000 USD	60%



## FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

La devolución de los dineros a los usuarios perjudicados, se hará de forma inmediata, por medio de transferencia bancaria a la cuenta corriente o de ahorros que los usuarios perjudicados posean en las correspondientes Instituciones Financieras del país.

**Art. 5.-** Si los usuarios perjudicados no aceptaren los montos señalados en esta Resolución, podrán seguir las acciones legales correspondientes a fin de reclamar el cien por ciento de su pérdida patrimonial.

**Art. 6.-** Las Instituciones Financieras Privadas, serán notificadas por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros con la presente Resolución y con el listado elaborado por la Comisión en el que se señalan los datos de las personas que aparecen como perjudicadas. La inobservancia de esta Resolución dará lugar a las sanciones previstas en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, sin perjuicio de las de orden civil y penal a que hubiere lugar.

**Art 7.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros, elevará a consideración de la Junta Bancaria, se requiera a las Instituciones Financieras Privadas, la contratación de una "Póliza de Fidelidad Bancaria" que incluya la cobertura denominada "Delito Informático y Cibercrimen", que brinde amparo contra fraudes informáticos bajo condiciones pactadas entre los clientes y el Banco y que aseguren la cobertura necesaria sobre estos hechos y las exclusiones que se aplicarán, o la expedición de una normativa que persiga similar finalidad.

**Art. 8.-** La presente Resolución entrará a regir a partir de la presente fecha, y de su efectiva ejecución y cumplimiento encárguese la Superintendencia de Bancos y Seguros, en su calidad de Organismo de Control de las Instituciones Financieras.

Dado y firmado en Quito, Distrito Metropolitano, a los veinte y un días del mes de marzo del dos mil once.



*[Firma]*  
Sr. Pedro Solines Chacón  
SUPERINTENDENCIA DE  
BANCOS Y SEGUROS

*[Firma]*  
Sr. Washington Pesántez  
FISCAL GENERAL  
ESTADO



...TIFICAMOS que la Resolución que antecede la suscribieron el señor abogado Pedro Solines Chacón Superintendente de Bancos y Seguros y el señor doctor Washigton Pesántez Muñoz Fiscal General del Estado, en esta ciudad de Quito a los 21 días del mes de marzo del 2011.-



*[Handwritten signature]*  
Abg. Luis Alberto Cabezas- Klaere  
SECRETARIO GENERAL  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y SEGUROS

*[Handwritten signature]*  
Dr. Jorge Gevallos Dillon  
SECRETARIO GENERAL  
FISCALIA GENERAL DEL ESTADO