

# DEFINICIONES IMPORTANTES

## TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Fuente: Superintendencia de Bancos y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

**Tasa de Interés Efectiva Máxima de la Entidad (Crédito).**- Tasa de interés efectiva anual, la que no podrá ser superior a la calculada por el Banco Central del Ecuador en el segmento respectivo.

**Tasas de Interés Nominal.**- Es la tasa de interés que estipulan los contratos, a partir de la cual, dependiendo de las condiciones de capitalización, se obtiene la tasa efectiva.

**Tasa de Interés Efectiva.**- Las tasas de interés nominal y efectiva difieren cuando el período de capitalización es distinto de un año. La tasa de interés efectiva es más alta mientras más corto es el período de capitalización.

**Tasa de Interés de Mora.**- Recargo de hasta el 10% a la tasa que se haya pactado para la operación. Es la que resulte del cálculo o metodología que establezca el Banco Central del Ecuador, y que a la fecha de aplicación se encuentre vigente.

**Canales.**- Son los medios a través los cuales las entidades financieras atienden a sus clientes y/o usuarios que solicitan un servicio financiero y/o aquellos mecanismos a través de los cuales se hace efectiva la contraprestación de los servicios aceptados y pagados por sus clientes y/o usuarios.

**Catálogo de Servicios.**- Es el detalle de servicios financieros y no financieros que prestan las entidades financieras a los clientes y/o usuarios, que será administrado por la Superintendencia de Bancos.

**Cargo.**- Valor que cobra la entidad financiera por la contraprestación efectiva de un servicio.

**Cargo máximo.**- Valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para ser cobrados por las entidades de los sectores financieros público y privado por la prestación de servicios financieros efectivamente provistos por la entidad.

**Cliente.**- Son las personas naturales o jurídicas que se encuentran vinculadas directamente a la entidad financiera a través de las operaciones ofrecidas por la misma.

**Usuario.**- Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que sin ser clientes de la entidad financiera utilizan los canales de la entidad para efectuar determinado tipo de operaciones o transacciones.

**Contraprestación.**- Es el resultado efectivo del proceso de prestación de servicios, por la cual se cobra un cargo.

**Instrumentos de pago.**- Son los medios o mecanismos proporcionados por las entidades financieras a sus clientes y/o usuarios para transferir fondos o realizar pagos a cambio de bienes y servicios.

**Servicio Financiero.**- Son las actividades ejecutadas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), sujetas a regulación y control financiero.

**Servicio financiero básico.**- Son los servicios financieros inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos y serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

**Servicio financiero con cargo máximo.**- Son aquellos servicios financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad financiera podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere al máximo establecido.

**Servicio financiero con cargo diferenciado.**- Son aquellos servicios financieros que no constituyen servicio financiero básico ni servicios sujetos a cargo máximo, que satisfacen necesidades de los clientes y/o usuarios.

**Servicio no financiero.**- Corresponden únicamente a los servicios prestados a un cliente y/o usuarios, acordados en forma previa, efectivamente recibidos y debidamente sustentados que no están sujetos a regulación y control financiero.

**Servicios activos.**- Son los servicios financieros derivados de las operaciones o transacciones que se generan en los activos de la institución del sistema financiero, de conformidad con la descripción constante en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos.

**Servicios pasivos.**- Son los servicios financieros derivados de las operaciones o transacciones que se generan en los pasivos de la institución del sistema financiero, de conformidad con la descripción constante en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos.

**Gastos con terceros.**- Son los gastos que la institución del sistema financiero debe cubrir por cuenta del cliente, para cumplir requisitos que obligatoriamente deben ser atendidos por terceros. De conformidad con lo dispuesto en la Ley, los servicios legales directos para el otorgamiento del crédito no deben ser considerados como gastos y por tanto no deberán ser cobrados al prestatario.

**Gestiones de cobranzas extrajudiciales.**- Son todo tipo de acciones y gestiones extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar las carteras de crédito vencidas y morosas, las cuales deben ser documentadas o registradas según corresponda.

**Gestión preventiva de recuperación de cartera.**- Son todas las acciones y gestiones de notificación de la aproximación del vencimiento de una obligación de crédito, las que por su naturaleza corresponden a un proceso adecuado de administración y gestión de riesgo crediticio cuyo costo no es imputable a los clientes.

**Giro del negocio.**- Es el conjunto de actividades y operaciones propias de la naturaleza de la respectiva institución del sistema financiero.

**Apertura de cuentas.**- Es el procesamiento de la solicitud, creación y apertura de cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cuentas básicas, cuentas de integración de capital, depósitos a plazos e inversiones, y de obtención de información crediticia básica. Es una transacción básica porque los valores depositados a partir de la apertura de la cuenta, y de la obtención de información crediticia, le permiten a la institución financiera colocar los recursos y beneficiarse del margen de intermediación.

**Depósito a cuentas.**- Es la entrega de valores por parte de los depositantes a las entidades financieras en las cuentas aperturadas. El depósito a cuentas es una transacción básica porque es realizada por los clientes como parte del manejo de sus cuentas, y permite a la institución financiera realizar el proceso de intermediación financiera.

**Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas de ahorros, cuentas corrientes, cuentas básicas, depósitos a plazos e inversiones.**- Son actividades operativas internas de la entidad financiera, destinadas a garantizar el correcto uso de los valores de los depositantes. Se constituye en una transacción básica por ser derivada del depósito que genera un rendimiento (spread) a la institución financiera, razón por la cual no se puede cargar un costo adicional al cliente.

**Consultas de cuentas.**- Son las actividades relacionadas a la solicitud, procesamiento y entrega de información sobre el estado de las cuentas o situación crediticia, a través de los diferentes canales existentes, sean propios o contratados por la entidad financiera con otras entidades. Este servicio no implica impresión por medio de cajeros automáticos. Se constituye en una transacción básica por referirse a información esencial sobre el manejo de las cuentas de los clientes.

**Retiros de dinero por ventanilla, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios de la propia entidad.**- Se refiere a la entrega de valores por orden del titular de la cuenta, ya sea por ventanillas, cajeros automáticos de la propia entidad. Es una transacción básica por referirse a retiros de su propio dinero que hacen los clientes y que forman parte del manejo de sus cuentas.

**Transferencia dentro de la misma entidad.**- Es el intercambio de valores, sea por medios físicos, o por medios electrónicos, entre cuentas de la propia entidad. Esta transacción es básica en razón de que se efectúa en un mismo sistema operativo e informático.

**Cancelación o cierre de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y cuentas básicas.**- Se refiere a la decisión del cliente de retirar todos los fondos de su cuenta y por ende cerrarla. Es una transacción básica en razón de que esta eventualidad, aparte de ser marginal, se compensa con el margen de intermediación que obtuvo la entidad financiera con la colocación de los recursos.

**Activaciones de cuenta.-** Se refiere a la habilitación de las cuentas y/o tarjetas, que se encontraban desactivadas o inhabilitadas por incumplimiento de pagos; o, por falta de uso de la tarjeta. Es una transacción básica, debido a que este costo ya está implícito en el precio que paga el cliente por la emisión de la tarjeta para acceder a los beneficios que esta ofrece.

**Emisión de tabla de amortización.-** Se refiere a la impresión y entrega de la tabla de amortización de los créditos concedidos. Se constituye en una transacción básica por ser un derecho del cliente conocer los dividendos que deberá pagar, a partir del otorgamiento de la operación crediticia, por el cual la institución financiera le cobra la tasa de interés, que es el costo del crédito.

**Reclamos de clientes.-** Son las inconformidades de los clientes respecto al servicio prestado por la entidad, ya sea en el manejo de sus cuentas, o, en los productos y servicios ofrecidos y promocionados por las entidades financieras. Es una transacción básica por el derecho que tiene el cliente de exigir servicios de calidad, en los términos que le fueron ofertados, y a reclamar, de conformidad con la ley, cuando considere afectados sus intereses.

**Frecuencia de transacciones en cuenta de ahorros, cuenta corriente, cuenta básica y tarjeta de crédito.-** Se refiere a la cantidad de transacciones realizadas por un cliente sobre sus cuentas, a través de los diferentes canales de atención de la entidad financiera. Se considera una transacción básica debido a que no se puede limitar el número de transacciones que realicen los clientes en el manejo de sus cuentas, y por tanto no pueden generar el cobro de ningún valor.

**Reposición de libreta, cartola y estado de cuenta por actualización.-** Es la emisión de una nueva libreta, cartola o estado de cuenta, por actualización de la misma; no aplica en caso de pérdida, robo o deterioro. Es una transacción básica debido a que su presentación es parte de los diversos movimientos que se realizan en una cuenta.

**Cheque consideración cámara de compensación.-** Es el servicio de análisis y aprobación de pago de cheques sin fondos suficientes, dentro y/o fuera de tiempo de cámara de compensación, para lo cual el cliente debe contar con una línea de sobregiro contratado o la institución financiera le puede otorgar un sobregiro ocasional, el que debe ser aceptado previamente por el cliente.

**Gestión preventiva de recuperación de cartera.-** Son todas las acciones y gestiones de notificación de la aproximación del vencimiento de una obligación de crédito, las que por su naturaleza corresponden a un proceso adecuado de administración y gestión de riesgo crediticio cuyo costo no es imputable a los clientes.

**Contribución para el financiamiento SOLCA (0.5%):** pago de una contribución del 0.5% del monto de la operación crediticia.

**Sistema de Amortización Francés:** aquel que genera dividendos de pago periódicos iguales, cuyos valores de amortización del capital son crecientes en cada período, y los valores de intereses sobre el capital adeudado son decrecientes.

**Sistema de Amortización Alemán:** aquel que genera dividendos de pago periódicos decrecientes, cuyos valores de amortización del capital son iguales para cada período, y los valores de intereses sobre el capital adeudado son decrecientes.