



**RESOLUCIÓN N° SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEPS-INGINT-2026-0004**

**FREDDY ALFONSO MONGE MUÑOZ  
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO**

**CONSIDERANDO:**

- Que** el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “*El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez (...)*”;
- Que** el artículo 311 de la carta fundamental señala que: “*El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria*”;
- Que** el numeral 3 del artículo 62, en concordancia con el artículo 74 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que es función de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el autorizar la constitución, denominación, organización y liquidación de las entidades del sector financiero popular y solidario;
- Que** el último inciso del artículo 62 *ibidem* determina que, para el cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expidan las Juntas de Política y Regulación Financiera;
- Que** los incisos segundo, tercero y quinto del artículo 74 del mencionado Código, establecen: “*(...) A la Superintendencia le compete el control de las entidades del sector financiero popular y solidario acorde a lo determinado en este Código. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica, de Economía Popular y Solidaria (...).*”  
*La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en los artículos 71 y 62 excepto los numerales 19 y 28, y el numeral 10 se aplicará reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado. Los actos expedidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozarán de la presunción de*



*legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en la normativa legal vigente, respecto de su impugnación, reforma o extinción”;*

- Que** el artículo 200 *ut supra* previene: “*Oficinas. Las entidades del sistema financiero nacional podrán establecer oficinas para la atención al público observando el criterio de territorialidad, conforme las regulaciones de la Junta. Estas oficinas, antes del inicio de operaciones, deberán obtener del organismo de control el respectivo permiso de funcionamiento, de acuerdo con el trámite que este establezca.*  
*Las entidades exhibirán en lugar público y visible, tanto en su matriz como en cada una de sus oficinas, el permiso de funcionamiento otorgado por las superintendencias”;*
- Que** los literales b) y g) del artículo 151 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece como atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria dictar normas de control; y, delegar algunas de sus facultades, siempre en forma concreta y precisa, a los funcionarios que juzgue del caso;
- Que** mediante Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2022-0402 de 30 de diciembre de 2022, se expidió la “Norma de control para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, Cajas Centrales y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias”, la cual fue reformada con Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-INSEPS-INSESF-INGINT-2023-0370 de fecha 21 de diciembre de 2023;
- Que** del análisis efectuado por esta Superintendencia, se han identificado la existencia de irregularidades en la apertura, traslado y cierre de oficinas y puntos de atención, tales como operación sin permiso de funcionamiento, aperturas fuera del plazo, inconsistencias en la información registrada y vacíos normativos respecto a procedimientos específicos; además, lo que se busca es fortalecer los parámetros técnicos y legales que permitan mejorar el mecanismo de control y supervisión, lo que justifica la emisión de una nueva norma de control en coherencia con el Plan de trabajo institucional vigente.
- Que** en virtud de la Resolución No. CPCCS-PLE-SG-042-E-2024-0359-23-08-2024, emitida por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social el 23 de agosto del 2024, la Asamblea Nacional posesionó como Superintendente de Economía Popular y Solidaria a la magíster Christina Ivonne Murillo Navarrete, el 03 de septiembre del 2024.
- Que** conforme consta en el literal j) del numeral 1.2.1.2 “Gestión General Técnica”, del artículo 9 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es atribución y responsabilidad del Intendente General Técnico, dictar las normas de control, en el ámbito de su competencia; y,



**Que** mediante Acción de Personal No. 200 de 10 de febrero de 2025, la Intendencia General de Desarrollo Organizacional, como delegada de la Superintendente de Economía Popular y Solidaria, nombró como Intendente General Técnico al señor Freddy Alfonso Monge Muñoz.

En ejercicio de sus funciones, resuelve expedir la siguiente:

## **NORMA DE CONTROL PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE OFICINAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN**

### **CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO**

**Artículo 1.-** La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos y condiciones para la apertura, traslado y cierre de oficinas y puntos de atención, entendiéndose como tales: matriz; sucursales; agencias; ventanillas de extensión de servicios; puntos móviles, cajeros automáticos y corresponsales solidarios.

**Artículo 2.-** La presente Norma aplica a las cooperativas de ahorro y crédito, a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, a las cajas centrales y a la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, a las que en adelante se las podrá denominar “entidad” o “entidades”.

**Artículo 3.-** Para la prestación de productos y servicios financieros, las entidades podrán operar en el territorio ecuatoriano a través oficinas y puntos de atención, acorde a lo previsto en esta Norma.

### **CAPÍTULO II GLOSSARIO**

**Artículo 4.-** Para los efectos de la presente norma se establecen las siguientes definiciones:

**Oficinas:** Matriz, sucursales, agencias y ventanillas de extensión de servicios.

**Matriz:** Oficina principal, constituida como domicilio legal y que debe constar en su estatuto social. Lleva su propia contabilidad y la contabilidad integral de la entidad, y establecerá los procesos y controles contables de toda la red de oficinas y puntos de atención.

**Sucursales:** Oficinas ubicadas en una circunscripción territorial distinta de la matriz u oficina principal; dependientes directamente de dicha oficina y con autonomía contable.

**Agencias:** Oficinas dependientes de una sucursal o la matriz, supeditadas a ésta, sin autonomía contable.

**Ventanillas de extensión de servicios:** Ventanillas internas ubicadas dentro de instituciones públicas, de instituciones privadas que presten servicios al público o



instalaciones de las personas jurídicas socias o clientes de las entidades financieras, para prestar los servicios previstos en esta norma.

**Puntos de atención:** Puntos móviles, cajeros automáticos y corresponsales solidarios.

**Puntos móviles:** Canal que brinda un servicio otorgado por la matriz, sucursal o agencia, dentro de un espacio territorial específico, utilizando para ello medios móviles; con capacidad y seguridad suficiente para transportar valores y actualizar datos en tiempo real.

**Cajeros automáticos o ATM (*Automated Teller Machine*):** Son máquinas especializadas que a través de tarjetas u otros medios tecnológicos, permiten a los usuarios hacer retiros, depósitos, pagos y otros servicios. No requieren la presencia del personal de la entidad financiera.

**Corresponsales solidarios:** Son personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones ubicadas en el país, distintas a las de la entidad financiera y bajo la responsabilidad de ésta, prestan servicios financieros propios de la entidad, previamente autorizados por esta Superintendencia.

**Servicios financieros:** Son las actividades ejecutadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios, clientes o usuarios financieros de conformidad a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las resoluciones del órgano regulador y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **CAPÍTULO III** **APERTURA DE SUCURSALES Y AGENCIAS**

**Artículo 5.-** Para la apertura de sucursales y agencias el Consejo de Administración o el Directorio, según corresponda, previa a la verificación del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en esta norma, aprobarán la apertura de la oficina que deberá constar en el acta de sesión respectiva.

El estudio y análisis de factibilidad, deberá contener los siguientes aspectos:

- a) La evaluación del mercado objetivo y de la competencia en el área de influencia de la nueva oficina, previo a su apertura;
- b) La capacidad económica de la entidad para afrontar los costos y gastos de las nuevas oficinas, considerando el impacto sobre su estructura económica y financiera;
- c) La evaluación de los riesgos en el nuevo mercado objetivo (zona geográfica, usuarios financieros);
- d) Evaluación de la inversión asociada con la implementación de la oficina, así como de que los costos de operación respectivos se encuentran debidamente justificados;
- e) Criterios para determinar la viabilidad de la apertura de la nueva oficina (Valor Actual Neto –VAN, Tasa Interna de Retorno – TIR), considerando por lo menos tres escenarios (esperado, optimista y pesimista); y,



- f) Implementar, evaluar y observar las medidas y requisitos de seguridad física y electrónica establecidos en la normativa vigente.

La responsabilidad de la apertura de oficinas será de los administradores, la misma deberá estar considerada dentro del plan estratégico y operativo de la entidad.

Los análisis y estudios de factibilidad que la entidad elabore deberán estar disponibles en cualquier momento en los procesos de supervisión que realice esta Superintendencia.

**Artículo 6.- Condiciones.**- Las entidades, para la apertura de sucursales y agencias, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses un indicador de solvencia igual o superior al once punto cinco por ciento (11,5%);
- b) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses provisiones constituidas de cartera de crédito que cubran la totalidad de la cartera improductiva;
- c) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses un indicador de proporción de activos improductivos inferior al diez por ciento (10%);
- d) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses un indicador de grado absorción positivo e inferior al noventa por ciento (90%);
- e) No haber excedido los límites de crédito establecidos por el órgano regulador;
- f) No encontrarse actualmente ni haber estado en los últimos doce (12) meses previos a la apertura de la oficina, bajo un programa de supervisión intensiva o correctiva;
- g) No tener por parte de la auditoría externa opinión con salvedades, opinión negativa o abstención de opinión, respecto al último ejercicio económico auditado, cuando corresponda;
- h) No registrar incumplimientos en las estrategias asociadas a los hallazgos determinados por las auditorías externa, interna o por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- i) Haber cumplido con el envío de información solicitada por este organismo de control, con corte al período inmediato anterior al de la fecha de la solicitud;
- j) Cumplir con el envío del plan de trabajo del auditor interno o el presidente del Consejo de Vigilancia, según corresponda, y estar al día en el cumplimiento de las actividades de dichos planes;
- k) Cumplir con los límites de liquidez establecidos en la normativa vigente, con corte al período inmediato anterior al de la fecha de solicitud.

El Consejo de Administración o el Directorio, según corresponda, verificarán que la entidad cumple con todas las condiciones señaladas previo a la aprobación de la apertura de la oficina.

**Artículo 7.-** Las entidades deben contar con políticas y procedimientos para la apertura, conforme la normativa vigente, los cuales deben estar aprobados por el Consejo de Administración o el Directorio, según corresponda y como mínimo deben contener lo siguiente:

- a) Criterios de evaluación de riesgos.- Los cuales permitan identificar y evaluar los riesgos operativos, legales, de reputación, financieros y de cumplimiento



- asociados con la apertura, traslado o cierre de oficinas y puntos de atención;
- b)** Análisis de la ubicación.- Para la apertura y traslado de oficinas y puntos de atención, las entidades deben realizar un análisis sobre la propuesta de ubicación, esto incluye la evaluación del sitio, las características demográficas y económicas de la zona, así como la accesibilidad y seguridad del lugar;
  - c)** Criterios para definir el cierre de oficinas.- Los cuales deben estar establecidos en función de los niveles de pérdidas o volumen de operaciones que puedan afectar a la entidad;
  - d)** Monitoreo.- Un monitoreo y seguimiento mensual de la evolución de la situación financiera de las oficinas que fueron abiertas o trasladadas, en donde se analice al menos los niveles de morosidad, eficiencia, liquidez y rentabilidad;
  - e)** Planes de acción.- Las entidades deben establecer estrategias sobre los oficinas y puntos de atención que estén generando pérdidas o existan determinados riesgos que pueden afectar a la entidad; y,
  - f)** Plan de información.- Que incluya los medios y los contenidos por los cuales se informe sobre las oficinas disponibles.

Como parte de las políticas señaladas, el Consejo de Administración o el Directorio es el responsable, según corresponda, de evaluar el funcionamiento, operatividad y situación de las sucursales y agencias al menos de manera semestral.

**Artículo 8. Requisitos.**- Para el registro de apertura de oficinas, las entidades deberán indicar la dirección clara y precisa (provincia, cantón, parroquia, calle principal, numeración y calle secundaria, longitud y latitud) del lugar en donde funcionará y presentará a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los siguientes requisitos:

- a) Formulario de registro de apertura y solicitud de permiso de funcionamiento para agencias y sucursales, que se encuentra disponible en el sitio web de este organismo de control en la sección “Registro de apertura, traslado y cierre de oficinas y puntos de atención del Sector Financiero Popular y Solidario y otorgamiento de permisos de funcionamiento”;
- b) Acta o extracto del acta de la sesión del Consejo de Administración o del Directorio, según corresponda, certificada por el secretario, en la cual conste que se aprobó la apertura de la oficina, previa verificación de las condiciones contempladas en el artículo 6 de esta norma, así como la revisión y aprobación de los estudios y análisis referentes a la factibilidad de abrirla señalados en el artículo 5;
- c) Los siguientes informes que determinen que se ha verificado el cumplimiento de la presente norma:
  - i. Del auditor interno, en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en los segmentos 1, 2 y 3, de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, de las cajas centrales; y, de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias; y,
  - ii. Del Presidente del Consejo de Vigilancia, en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en los segmentos 4 y 5.



## CAPÍTULO IV

### APERTURA DE VENTANILLAS DE EXTENSIÓN DE SERVICIOS Y PUNTOS MÓVILES

**Artículo 9. Condiciones.-** Las entidades, para la apertura de ventanillas de extensión de servicios y puntos móviles, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses el nivel de patrimonio técnico constituido y solvencia dentro de los límites establecidos en la normativa vigente;
- b) Haber cumplido con la constitución del porcentaje de provisiones determinados en la “Norma para la Constitución de Provisiones de Activos de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda”; o, en la “Norma para la Gestión de Riesgo de Crédito, Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones en la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias y Cajas Centrales”, según corresponda, emitidas por el órgano regulador;
- c) No haber excedido los límites de crédito establecidos por el órgano regulador;
- d) No encontrarse en un programa de supervisión intensiva o correctiva;
- e) No haber estado en los últimos doce (12) meses previos a la apertura, bajo un programa de supervisión intensiva o correctiva;
- f) Tener opinión sin salvedades, respecto al último ejercicio económico auditado por parte de la auditoría externa, cuando corresponda;
- g) No registrar incumplimientos en las estrategias asociadas a los hallazgos con calificación de riesgo crítico, determinados por las auditorías externas o por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- h) Haber cumplido con el envío de información solicitada por este organismo de control, con corte al período inmediato anterior al de la fecha de solicitud;
- i) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses un margen financiero positivo;
- j) Cumplir con el envío del plan de trabajo del auditor interno o el presidente del Consejo de Vigilancia, según corresponda; y, estar al día en el cumplimiento de las actividades de dichos planes;
- k) Cumplir con los límites de liquidez establecidos en la normativa vigente; y,
- l) Haber mantenido durante los últimos doce (12) meses un indicador de proporción de activos improductivos interior al diez por ciento (10%).

**Artículo 10.-** Las entidades que cumplan con los estudios, análisis referentes a la factibilidad, requisitos y condicionamientos contemplados en los artículos 5, 8 y 9 de esta norma, podrán abrir ventanillas de extensión de servicios y puntos móviles; lo cual, será verificado por el Consejo de Administración, según corresponda, y constar en la respectiva acta de la sesión del cuerpo colegiado en la que se resuelva la apertura.

La autorización para la apertura de ventanillas de extensión de servicios y puntos móviles deberá ser solicitada a esta Superintendencia en el formato establecido para el efecto, el cual se encuentra en el sitio web de este organismo de control en la sección “Registro de apertura, traslado y cierre de oficinas y puntos de atención del Sector Financiero Popular y Solidario y otorgamiento de permisos de funcionamiento”.



**Artículo 11.-** En el caso de entidades financieras de tipo cerrado, según lo definido en sus estatutos sociales, para la apertura de ventanillas de extensión de servicios, se podrá efectuar siempre que se encuentre dentro de establecimientos relacionados al vínculo común de sus socios.

En el caso de entidades financieras de tipo abiertas, para la apertura de ventanillas de extensión de servicios se podrá efectuar siempre que se encuentren dentro de instituciones públicas, instituciones privadas que presten servicios al público, o instalaciones de las personas jurídicas socias o clientes de las entidades financieras.

Para ventanillas de extensión de servicios y de puntos móviles, la entidad deberá contratar una póliza de seguro que cubra los recursos humanos y recursos materiales.

**Artículo 12.-** Las ventanillas de extensión de servicios y puntos móviles podrán prestar los siguientes servicios:

Servicio	Ventanillas de Extensión de Servicios	Puntos móviles (Hasta un monto máximo de USD 500)
Recibir solicitudes de crédito	X	X
Recibir depósitos en cuentas a la vista	X	X
Realizar retiros de cuentas a la vista	X	X
Transferir fondos para pagos de nómina de empleados	X	
Transferir fondos para pagos de proveedores	X	X
Recaudar pagos a nombre de terceros	X	
Entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la entidad	X	X
Pagar bonos o subvenciones gubernamentales	X	X
Consultar saldos	X	X
Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior	X	
Recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones de crédito	X	X

## CAPÍTULO V

### TRASLADO DE MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y VENTANILLAS DE EXTENSIÓN DE SERVICIOS

**Artículo 13.-** Para el traslado de la matriz, sucursales, agencias y ventanillas de extensión de servicios, dentro de un mismo cantón, las entidades deberán comunicar a este



organismo de control, por los medios que determine para el efecto, el código de la oficina que va a trasladar, la dirección clara y precisa del lugar en donde funcionará, y remitir el acta o extracto del acta de la sesión del Consejo de Administración o del Directorio, según sea el caso, debidamente certificada por el secretario en la que conste que se haya resuelto el traslado y la revisión de los estudios y análisis referente a la factibilidad que justifique la razón por la cual pretende el traslado.

Para el caso de traslado de ventanillas de extensión de servicios, se deberá considerar adicionalmente lo que establece el artículo 11.

Para el traslado de sucursales, agencias y ventanillas de extensión de servicios a otro cantón, a más de lo señalado en el primer párrafo de este artículo, la entidad deberá cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en los artículos del 5 al 10 de esta norma, según corresponda.

Para el traslado de la oficina matriz a otra provincia o cantón diferente al que esté operando, la entidad además de cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en los artículos del 5 al 8 de esta norma e inciso primero del presente artículo, deberá solicitar de manera previa la reforma de su estatuto social respecto del domicilio de la entidad.

**Artículo 14.-** Las entidades informarán a sus socios, clientes y público en general, por lo menos con un plazo de treinta (30) días de anticipación al inicio de operaciones, por medios verificables, y de fácil acceso, lo siguiente:

- a) La fecha hasta la cual ofrecerá los productos y servicios en la oficina a trasladarse;
- b) La ubicación de las oficinas más cercanas; y,
- c) La nueva dirección de la oficina.

Esta información será remitida a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Adicionalmente, la entidad deberá contar con el plan de contingencia que garantice la continuidad de los servicios.

## CAPÍTULO VI CORRESPONSALES SOLIDARIOS

**Artículo 15.-** Las entidades de los segmentos 1 y 2 que cumplan las condiciones previstas en el artículo 9 de esta norma, podrán operar a través de corresponsales solidarios, para lo cual deberán notificar y solicitar el registro a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través del formulario correspondiente que se emita para el efecto el cual deberá constar todos los campos requeridos. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 9.

**Artículo 16.-** La entidad notificará a los socios, clientes y público en general, la apertura de cada corresponsal solidario.

**Artículo 17.-** La entidad mantendrá vigentes los contratos de seguros contra todo riesgo, que cubran sus bienes y recursos que se encuentren en custodia de los corresponsales solidarios.



**Artículo 18.-** Las entidades a través de corresponsales solidarios, podrán prestar los siguientes servicios:

- a) Recibir depósitos o pagar retiros en efectivo;
- b) Recibir la solicitud y documentación para abrir cuentas básicas;
- c) Realizar consultas de saldos en cuenta;
- d) Realizar recargas de tarjetas prepago;
- e) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- f) Recaudar el pago de servicios básicos;
- g) Pagar bonos y otras subvenciones gubernamentales (costo no imputable al beneficiario);
- h) Realizar avances en efectivo de tarjetas de crédito;
- i) Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,
- j) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior.

Los servicios señalados en las letras a), e), g), h), i), y j) de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el Consejo de Administración de las entidades, que no podrán superar los quinientos dólares de los Estados Unidos de América (USD 500.00) diarios por socio, cliente o usuario.

Los corresponsales solidarios podrán entregar a los socios, clientes o usuarios, documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente artículo.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales solidarios deberán efectuarse, única y exclusivamente, a través de terminales electrónicas conectadas con la plataforma tecnológica de las respectivas entidades.

Los corresponsales solidarios podrán entregar información promocional a socios, clientes o usuarios, relacionada con los servicios previstos en el presente artículo.

**Artículo 19.-** Las entidades deberán informar trimestralmente a la Superintendencia de Economía y Solidaria sobre los cambios de ubicación geográfica que haya realizado de estos puntos de atención.

**Artículo 20.-** Las entidades y los corresponsales solidarios a través de los cuales operen, suscribirán contratos que deberán contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales:

- a) La indicación expresa de la plena responsabilidad de las entidades frente al socio, cliente o usuario financiero, por los servicios prestados por medio del corresponsal solidario;
- b) Los derechos y obligaciones de ambas partes;
- c) La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal solidario frente a la entidad, así como la forma en la que dicho corresponsal responderá ante la entidad, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo de efectivo;



- d) Las medidas que se adoptarán para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos. Estas medidas, deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites para la prestación de los servicios financieros y realización de operaciones, montos máximos por transacción de acuerdo a los horarios regulares y diferidos de la entidad. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la entidad, el efectivo recibido, o la posibilidad de recaudar los recursos a través de transporte de valores, con una determinada periodicidad, o cuando se excedieran ciertos límites establecidos; así como la contratación de seguros por parte de la entidad; y la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;
- e) La obligación del corresponsal solidario de entregar a los socios, clientes y usuarios el documento de soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico de la entidad, situado en las instalaciones del corresponsal. Cada documento que se entregue deberá contener, por lo menos, la fecha, hora, tipo y monto de la transacción realizada, así como el nombre del corresponsal solidario y el de la entidad financiera;
- f) La comisión y la forma de pago que realizará la entidad a favor del corresponsal solidario;
- g) Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;
- h) La asignación del respectivo corresponsal solidario a una oficina de la entidad financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal solidario para comunicarse con dicha oficina;
- i) La obligación del corresponsal solidario de mantener el sigilo y reserva respecto de la información de los socios, clientes y usuarios de la entidad financiera;
- j) La obligación de la entidad de suministrar a los corresponsales solidarios los manuales operativos, que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;
- k) La obligación de la entidad financiera de suministrar al corresponsal solidario la debida capacitación, que asegure una prestación adecuada de los servicios acordados;
- l) La obligación del corresponsal solidario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y tecnológica adecuada, como el recurso humano para la prestación eficiente y efectiva de los servicios financieros; y,
- m) La descripción técnica de los terminales electrónicos que la entidad financiera situará en las instalaciones del corresponsal solidario, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia.

**Artículo 21.-** Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales solidarios tendrán las siguientes prohibiciones:

- a) Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad correspondiente;
- b) Ceder a un tercero el contrato total o parcial, sin la expresa aceptación de la entidad;
- c) Cobrar a los socios, clientes o usuarios, por su cuenta, cualquier cargo para su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;



- d) Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los socios, clientes o usuarios respecto de los servicios prestados;
- e) Conocer y solicitar claves personales de socios, usuarios o clientes; y,
- f) Prestar servicios financieros por cuenta propia.

**Artículo 22.-** Son obligaciones de las entidades para operar con corresponsales solidarios las siguientes:

- a) Incorporar en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales solidarios, su forma de funcionamiento, el tipo y periodicidad de la capacitación a los corresponsales, los mecanismos de prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal solidario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para asegurar la continuidad del servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas, en concordancia con lo establecido en la norma de riesgo operativo;
- b) Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los socios y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales solidarios, el monto máximo por transacción, número máximo de transacciones por socio o usuario, o tipo de transacción; así como sobre los cargos que cobran por tales servicios financieros;
- c) Asegurar que los sistemas utilizados por los corresponsales cumplan los principios de seguridad, tanto para el manejo y transmisión de la información, de tal manera que se garantice su integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; como para la definición de claves de acceso e identificación de los usuarios, cumplimiento de la norma de riesgo operativo, en lo que corresponda; y,
- d) Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales. Este monitoreo incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los mismos, así como una verificación del cumplimiento de los procedimientos de control interno y de prevención y control de lavado de activos establecidos, relacionados con la prestación de los servicios financieros por medio de estos corresponsales.

**Artículo 23.-** Las entidades deberán exhibir en las instalaciones de los corresponsales solidarios, de manera permanente y en un lugar visible al público, la siguiente información:

- a) La denominación "corresponsal solidario", señalando el nombre de la entidad contratante;
- b) Los servicios financieros que el corresponsal solidario contrató con la entidad financiera;
- c) Los límites establecidos para la prestación de servicios tales como: monto por transacción, número de transacciones por persona o tipo de transacción; y,
- d) Los cargos de los servicios financieros que se ofrecen por medio del corresponsal.

## CAPÍTULO VII

### REGISTRO, INSTALACIÓN Y TRASLADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)



**Artículo 24.-** Para la instalación y traslado de cajeros automáticos (ATM), las entidades deberán contar previamente con la autorización por parte de este organismo de control para la emisión y operación de tarjetas de débito o pago, crédito y pre pago, y cumplir con los requisitos establecidos en la normativa de seguridad física y electrónica vigente.

**Artículo 25.-** Las entidades que presten servicios financieros a través de cajeros automáticos (ATM) deberán solicitar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el registro de la instalación o traslado del cajero automático previo al inicio de operaciones o traslado; así como indicar la dirección clara y precisa (provincia, cantón, parroquia, calle principal, número, calle secundaria, longitud y latitud) del lugar en donde funcionará y en el caso de traslado el código que corresponda a cada cajero que va a movilizar, conforme el formulario establecido para el efecto, para lo cual deberán adjuntar certificación del extracto del acta de la sesión del Consejo de Administración, según sea el caso, emitido por el secretario en donde se haya aprobado la instalación o traslado del cajero automático.

Asimismo, en el caso de solicitudes de registro de instalación de cajero automático se verificará que las entidades cumplan con las disposiciones emitidas por esta Superintendencia sobre los índices de solvencia y prudencia financiera que les permitan cumplir con sus obligaciones y mantener sus actividades, de no cumplir con las mismas, se negará la solicitud.

## CAPÍTULO VIII DEL CIERRE

**Artículo 26.-** La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá disponer a las entidades el cierre de sucursales, agencias, ventanillas de extensión de servicios, correspondentes solidarios, puntos móviles, el retiro del cajero automático y la revocatoria del permiso de funcionamiento, según corresponda, por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Cuando la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria determine que las sucursales, agencias, ventanillas de extensión de servicios, correspondentes solidarios y puntos móviles pudieren comprometer la estabilidad financiera de la entidad;
- b) Por no presentar el permiso de seguridad otorgado por la cartera de Estado que corresponda, dentro del plazo previsto para el efecto, de ser el caso;
- c) Por otorgar productos y/o prestar servicios no autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- d) Cuando en los procesos de supervisión y control esta Superintendencia determine debilidades importantes en aspectos de seguridad y conectividad en los puntos y canales de atención;
- e) Por no haber comunicado la apertura, ni solicitado el registro ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o no contar con el respectivo permiso de funcionamiento; y,
- f) Por incumplimiento de lo previsto en la presente norma.

Para este efecto, el área técnica de control remitirá la resolución, decisión o disposición pertinente para su ejecución a la unidad encargada de realizar registro del cierre.

**Artículo 27.-** Las entidades deberán comunicar el cierre voluntario de sucursales, agencias, ventanillas de extensión de servicios, correspondentes solidarios, puntos móviles y cajeros automáticos a sus socios, clientes y usuarios financieros, con una antelación de (1) mes plazo, desde la toma de decisión del Consejo de Administración o del Directorio, según sea el caso. Esta comunicación se realizará mediante canales verificables e idóneos, tales como correo electrónico, mensaje de texto (SMS), avisos en la página web institucional, carteles visibles en las oficinas o cualquier otro medio que garantice su difusión. Así también, la ubicación de las oficinas más cercanas para la continuidad del servicio y la fecha hasta la cual estarán disponibles los productos y servicios financieros en la oficina o punto de atención que se cerrará. Adicionalmente las entidades deberán remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los documentos que evidencien el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

**Artículo 28.-** Las entidades, de igual manera, notificarán a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del término de quince (15) días previo a la fecha en la que se ejecutará el cierre, en el formato establecido y disponible en su sitio web en la sección “Registro de apertura, traslado y cierre de oficinas y puntos de atención del Sector Financiero Popular y Solidario”. Al efecto, deberán adjuntar la certificación del extracto del acta de la sesión del cuerpo colegiado correspondiente emitida por el secretario, en la que conste las razones y la fecha en que se ejecutará el cierre y que se revisó el informe técnico financiero que contenga el impacto al usuario y las alternativas disponibles para su mitigación. En caso de incumplimiento de la obligación de notificación prevista en este artículo, la entidad será sancionada conforme lo establecido en la Norma de Control para la Aplicación de Sanciones en el Sector Financiero Popular y Solidario, sin perjuicio de otras responsabilidades que correspondan.

En el caso de solicitudes presentadas con fecha posterior a la fecha de cierre resuelta por el órgano interno de la entidad, se procederá con el registro del cierre; siendo responsabilidad exclusiva de la entidad la inobservancia de esta disposición y las consecuencias que deriven de la misma.

**Artículo 29.-** Ejecutado el cierre, se inhabilitarán los códigos de identificación y se revocarán los permisos de funcionamiento otorgados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de ser el caso.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Las entidades, antes del inicio de operaciones de sus oficinas, deberán obtener de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el respectivo permiso de funcionamiento y el código de oficina correspondiente.

**SEGUNDA.-** La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá solicitar a las entidades, por los medios que considere pertinentes, la información de la que se pueda constatar el cumplimiento de la presente norma. De comprobarse que el Consejo de Administración o el Directorio, según corresponda, aprobó la apertura de la oficina o punto de atención sin que la entidad haya cumplido con los requisitos determinados en la presente norma, este organismo de control podrá disponer el cierre inmediato de la oficina.

o punto de atención, sin perjuicio de las responsabilidades legales que se deriven de aquello.

**TERCERA.-** La entidad deberá obtener el certificado de seguridad otorgado por el ministerio rector de la política de seguridad ciudadana, protección interna y orden público y remitirlo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en cuanto lo obtenga.

**CUARTA.-** La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria publicará en el portal institucional las oficinas y puntos de atención de las entidades que conforman el Sector Financiero Popular y Solidario registradas, con base en la información reportada por las mismas.

**QUINTA.-** Es obligación de la entidad mantener actualizados ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la información de las oficinas y puntos de atención a través de los cuales se encuentren operando, para lo cual en caso de ser necesario regularizarlos, se deberá contemplar lo dispuesto en la presente norma.

**SEXTA.-** Las entidades, una vez que cuenten con el permiso de funcionamiento de sus oficinas, deberán presentar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de su emisión, los documentos de soporte que se evidencie el inicio de sus operaciones y el certificado de seguridad otorgado por la autoridad correspondiente de las oficinas.

La no presentación de esta documentación, implicará la revocatoria del permiso de funcionamiento.

**SÉPTIMA.-** Todos los registros de apertura y traslados a otro cantón de agencias, sucursales, cajeros automáticos, corresponsales solidarios, ventanillas de extensión de servicios y puntos móviles, contarán con el criterio favorable emitido por el área técnica respectiva; en caso de que, el criterio emitido sea desfavorable, se comunicará a la entidad la no procedencia del registro.

**OCTAVA.-** La Intendencia Nacional de Supervisión a Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario o quien haga sus veces, verificará el cumplimiento de la presente norma por parte de las entidades y procederá a emitir las acciones que correspondan conforme sus responsabilidades y atribuciones de control establecidas en el estatuto orgánico de esta Superintendencia.

**NOVENA-** Los casos de duda en la aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA:** Las entidades que habiendo obtenido el permiso de funcionamiento de las oficinas y puntos de atención por parte de la SEPS y que no se encuentren operando, deberán solicitar a este Organismo de Control, dentro del plazo de 6 meses de entrada en vigor de la presente norma, el cierre de dichas oficinas y puntos de atención.



**SEGUNDA.-** La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de no haber recibido de las entidades las solicitudes de inhabilitación del correspondiente código de las oficinas especiales y oficinas temporales, en el plazo de dos (2) meses de expedida la presente norma procederá de oficio con la respectiva inhabilitación al código.

**TERCERA-** Los trámites y procedimientos administrativos que se hayan iniciado previamente a la emisión de la presente norma, se tramitarán de conformidad con la norma vigente a la fecha de inicio dichos trámites o procedimientos.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Se derogan las Resoluciones Nos. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2022-0402 de 30 de diciembre de 2022 y SEPS-IGT-IGS-INR-INSEPS-INSESF-INGINT-2023-0370 de 21 de diciembre de 2023.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente norma entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Publíquese en la página web de esta Superintendencia.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 06 días del mes de enero de 2026.

**FREDDY ALFONSO MONGE MUÑOZ  
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO**