

Circular Nro. SB-IG-2024-0022-C

Quito D.M., 28 de marzo de 2024

Asunto: Cumplimiento a la Norma de la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social

Entidades del Sistema Bancario Público y Privado

De mi consideración:

Los artículos 11 (2), 35, 36, 47 (10), 213 y 226 de la Constitución de la República del Ecuador disponen:

“Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

(...)

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.”

*“Art. 35. Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, **recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.** La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.*

(...)

“Art. 36. Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, (...).”

“Art. 47. El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las

Circular Nro. SB-IG-2024-0022-C

Quito D.M., 28 de marzo de 2024

personas con discapacidad y su integración social.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

(...)

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.”

“Art. 213. Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (...).

“Art. 226. Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. 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.

Los artículos 60 y 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I, señalan:

“Art. 60.- Finalidad. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico, y de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional.”

“Art. 156.- Control. El respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código.”

Los artículos 9 y 17 del Capítulo III “De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social”, Título XIII De los Usuarios Financieros del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos dispone que:

“ARTÍCULO 9. Atención preferente. - Se garantiza la atención preferente a los grupos de atención prioritaria, respecto de los cuales las entidades controladas deben: a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, su derecho a la atención preferente;

Circular Nro. SB-IG-2024-0022-C

Quito D.M., 28 de marzo de 2024

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, su derecho a la atención preferente;*
- b. Adecuar su infraestructura física y tecnológica e implementar las medidas necesarias para garantizar su acceso y seguridad;*
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera; y,*
- d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas y reclamos ante la propia entidad, en el caso de incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo. (...)"*

“ARTÍCULO 17.- Derechos. - En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:

a) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste; (...)"

Bajo tal contexto, este organismo de control recuerda a la entidad de su representación que deberá dar cabal cumplimiento al marco constitucional y legal antes citado, e implementar dentro de sus oficinas y canales de atención la infraestructura física y mobiliario funcionales que garanticen el acceso a los productos y servicios financieros a las personas adultas mayores y personas con discapacidad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. María Belén Mora Villón.
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Magister
Antonieta Guadalupe Cabezas Enriquez
Superintendente de Bancos, Subrogante

Máster
José Xavier Pérez de la Puente
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado, (Subrogante)

Circular Nro. SB-IG-2024-0022-C

Quito D.M., 28 de marzo de 2024

Magister
Nelly Jeaneth Charco Pastuña
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público