

Circular Nro. SB-INRE-2024-0015-C

Quito D.M., 17 de septiembre de 2024

Asunto: Acciones adoptadas por las Entidades Controladas, ante restricciones en el sistema de transmisión de redes distribución eléctrica a nivel Nacional.

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado; y del Sistema de Seguridad Social .

Empresas De Servicios Auxiliares

De mi consideración:

Mediante Art. 308 de la Constitución de la República del Ecuador, establece 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” (..)

El Art. 201 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en concordancia con lo determinado en el capítulo I “Horario mínimo de atención al público de las entidades de los sectores financiero público y privado”, del título IV “Del funcionamiento”, del libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, indica que:

(..) “las entidades del sistema financiero nacional atenderán al público en los horarios establecidos por el organismo de control, así como, las circunstancias excepcionales y el procedimiento para suspender la atención.” (..)

A su vez, en el numeral 7, del artículo 19, Sección V, del Capítulo V.- Norma de Control para la Gestión de Riesgo Operativo, Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, menciona:

(..) “7. Planes de contingencia y de continuidad del negocio que permita asegurar la disponibilidad de los productos y servicios críticos de la entidad controlada y disminuir los efectos de eventos disruptivos.” (..)

Mediante Comunicado Oficial emitido por la Secretaria General de Comunicación de la Presidencia de la República del Ecuador del 15 de septiembre de 2024, se informa que “El Gobierno adelantará mantenimientos de septiembre a una noche en el sistema de transmisión de redes de distribución”, por tanto, se suspenderá el servicio de luz a escala nacional desde las 22:00 pm de este miércoles 18 de septiembre, hasta las 06:00 am del jueves 19 de septiembre del presente año.

Circular Nro. SB-INRE-2024-0015-C

Quito D.M., 17 de septiembre de 2024

Adicionalmente, por medio de Comunicado Oficial emitido por la Secretaria General de Comunicación de la Presidencia de la República del Ecuador del 16 de septiembre de 2024, se informa que *“A partir de este lunes 23 de septiembre, el servicio eléctrico se suspenderá en todo el país desde las 22:00 hasta las 6:00 del día siguiente. Esta medida se aplicará hasta el jueves 26 de septiembre”*

Con estos antecedentes su representada deberá garantizar el funcionamiento de los cajeros automáticos, y el servicio de banca móvil, banca electrónica y demás servicios de manera ininterrumpidamente durante los días y horarios que ocurran los apagones, así como, tomar las acciones necesarias para que los servicios continúen disponibles luego de los eventos.

Por lo antes expuesto, este despacho solicita a su representada la información que sustente la identificación del evento de riesgo específico en la matriz de riesgos reportada a esta Superintendencia y en sus planes de continuidad del negocio.

En atención a la continuidad e incremento de la eficiencia operacional de los procesos que maneja su representada, se dispone realizar las medidas apropiadas para evitar que los cambios de conexión o desconexión eléctrica puedan afectar la infraestructura tecnológica, de comunicaciones y otros relacionados, de esta manera resguardar la provisión de servicios en todos los canales.

La información deberá ser remitida hasta el miércoles 18 de septiembre de 2024.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Econ. Viviana Isabel Zambrano Lopez

INTENDENTE NACIONAL DE RIESGOS Y ESTUDIOS

Copia:

Máster

José Xavier Pérez de la Puente

Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado

Magister

Luis Alfredo Reascos Burbano

Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Circular Nro. SB-INRE-2024-0015-C

Quito D.M., 17 de septiembre de 2024

Abogada
Carmen Gabriela Meythaler Muñoz
Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social

Licenciado
Leonardo Andrés Muñoz Pantoja
Director de Evaluación de Riesgos, Subrogante

Im

Circular Nro. SB-IG-2024-0054-C

Quito D.M., 17 de septiembre de 2024

Asunto: Continuidad de servicios financieros ante medidas del Gobierno Central para mantener el control del Sistema Eléctrico Nacional

Entidades de los Sistemas Financieros Público, Privado y de Servicios Auxiliares .

De mi consideración:

Con base en el Comunicado Oficial de la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia de 16 de septiembre de 2024, mediante el cual informe que: *“A partir de este lunes 23 de septiembre, el servicio eléctrico se suspenderá en todo el país desde las 22:00 hasta las 6:00 del día siguiente. Esta medida se aplicará los días lunes, martes, miércoles y jueves de la siguiente semana. Así mismo, se implementará la modalidad de teletrabajo en el sector público los días jueves y viernes de esta y la próxima semana. (...)”*

Al respecto, **es imperativo que las entidades financieras garanticen la prestación de los servicios bancarios, utilizando los canales establecidos, incluyendo los cajeros automáticos y los medios electrónicos, de manera ininterrumpida con base en los planes de contingencia que mantienen vigentes las entidades. Durante el horario establecido, deberán cumplir con las disposiciones emitidas por las instituciones de la Administración Pública, de acuerdo con sus atribuciones y competencias específicas para cada caso.**

Por lo tanto, los horarios de atención y cualquier modificación excepcional en beneficio de los clientes y usuarios, se dará en función de los planes de contingencia, y deberán ser comunicados a través de los canales de comunicación colectiva, incluyendo los portales electrónicos y redes sociales de las entidades financieras controladas, así como a la Superintendencia de Bancos, para el seguimiento y monitoreo respectivo.

Finalmente, en virtud de la necesidad de mantener la continuidad y calidad de los servicios financieros, su representada deberá garantizar el funcionamiento de los cajeros automáticos, y el servicio de banca móvil, banca electrónica y demás servicios de manera ininterrumpidamente durante los días y horarios en los cuales se suspenda el servicio eléctrico, así como, tomar las acciones necesarias para que los servicios continúen disponibles luego de los eventos, para garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Nelly Jeaneth Charco Pastuña.
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Magister
Antonietta Guadalupe Cabezas Enriquez
Superintendente de Bancos, Subrogante

Magister

Circular Nro. SB-IG-2024-0054-C

Quito D.M., 17 de septiembre de 2024

Luis Alfredo Reascos Burbano
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Máster
José Xavier Pérez de la Puente
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado

Economista
Viviana Isabel Zambrano Lopez
Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

Licenciado
Alvaro Javier Lugo Castillo
Intendente Regional de Guayaquil (E)

Licenciado
Alvaro Javier Lugo Castillo
Intendente Regional de Portoviejo

Magister
Ramón Eduardo Cazañas Vera
Intendente Regional de Cuenca

Circular Nro. SB-IG-2024-0055-C

Quito D.M., 18 de septiembre de 2024

Asunto: Continuidad de servicios financieros ante medidas del Gobierno Central para mantener el control del Sistema Eléctrico Nacional

Entidades de los Sistemas Financieros Público, Privado y de Servicios Auxiliares .

De mi consideración:

Como es de conocimiento público, la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, mediante Comunicado Oficial de 16 de septiembre de 2024, señaló que: “A partir de este lunes 23 de septiembre, el servicio eléctrico se suspenderá en todo el país desde las 22:00 hasta las 6:00 del día siguiente. Esta medida se aplicará los días lunes, martes, miércoles y jueves de la siguiente semana. Así mismo, se implementará la modalidad de teletrabajo en el sector público los días jueves y viernes de esta y la próxima semana. (...)”

En el contexto de las disposiciones emitidas por el Gobierno Central, diversas organizaciones y asociaciones gremiales, entre esas, aquellas relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y/o prestadoras de servicios de internet y tecnologías de la información, han emitido pronunciamientos respecto de la suspensión del servicio de energía eléctrica pública, señalando que los servicios que proveen a nivel nacional podrían presentar intermitencias.

En tal sentido, la Superintendencia de Bancos consciente de la situación por la cual atraviesa el país, dados los eventos de fuerza mayor que son de conocimiento público, y tomando en cuenta que, la suspensión del servicio eléctrico tiene afectación directa con la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional, y estos a su vez, en la continuidad de los servicios financieros que ofertan las entidades bajo su control, dispone:

Con base en el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual señala que: *“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.”* (énfasis agregado)

Por lo tanto, las entidades financieras públicas, privadas y de servicios auxiliares deberán tomar las acciones necesarias para que los servicios continúen disponibles, conforme sus planes de emergencia y continuidad del negocio, con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en general.

Circular Nro. SB-IG-2024-0055-C

Quito D.M., 18 de septiembre de 2024

Dadas las posibles intermitencias en los proveedores de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y en el probable evento que se susciten inconvenientes o intermitencias en la operatividad de los canales de atención a los usuarios de las entidades financieras públicas, privadas y de servicios auxiliares deberán comunicar a los usuarios financieros de manera oportuna a través de los canales de comunicación colectiva, incluyendo los portales electrónicos y redes sociales de las entidades financieras controladas, así como a la Superintendencia de Bancos de forma inmediata, junto con los planes de acción tomados, especificando los tiempos de respuesta, para el seguimiento y monitoreo respectivo, conforme las disposiciones que este ente de control a emitido en anteriores Circulares.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Nelly Jeaneth Charco Pastuña.

INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Magister
Antonieta Guadalupe Cabezas Enriquez
Superintendente de Bancos, Subrogante

Magister
Luis Alfredo Reascos Burbano
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Máster
José Xavier Pérez de la Puente
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado

Economista
Viviana Isabel Zambrano Lopez
Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

Licenciado
Alvaro Javier Lugo Castillo
Intendente Regional de Guayaquil (E)

Magister
Ramón Eduardo Cazañas Vera
Intendente Regional de Cuenca

Licenciado
Alvaro Javier Lugo Castillo
Intendente Regional de Portoviejo

Circular Nro. SB-IG-2024-0055-C
Quito D.M., 18 de septiembre de 2024

co