

Circular Nro. SB-IG-2024-0056-C

Quito D.M., 25 de septiembre de 2024

Asunto: Continuidad de servicios financieros ante los acontecimientos que atraviesa la ciudad de Quito

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

De mi consideración:

Los artículos 213 y 309 de la Constitución de la República, el Código Orgánico Monetario y Financiero, en sus artículos 59, 60 y 62, numeral 7, establece que la Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, que efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional; y, que velará por su estabilidad y correcto funcionamiento.

Como es de conocimiento público, que el Ministerio de Trabajo, mediante Comunicado Oficial de 25 de septiembre de 2024, señaló que: *“Debido a la emergencia que sufre la ciudad de Quito por los incendios forestales y la mala calidad de aire, se dispone que se implemente la modalidad de teletrabajo en el sector público este miércoles 25 de septiembre de 2024. (...)*

El sector privado acatará con criterio discrecional lo dispuesto en la disposición emitida por el COE Nacional respetando los derechos laborales y procurando mantener las actividades que, por su naturaleza y necesidad social, no pueden paralizarse o suspenderse”

En tal sentido, la Superintendencia de Bancos consciente de la situación por la cual atraviesa la ciudad de Quito, dados los eventos de fuerza mayor que son de conocimiento público, y tomando en cuenta que:

Con base en el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), 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)

Con fundamento en el artículo 201 de la norma ibidem, y en concordancia con el Capítulo I "Horario mínimo de atención al público de las entidades de los sectores financiero público y privado", Título IV "Del funcionamiento", Libro I "Normas de control para las

Circular Nro. SB-IG-2024-0056-C

Quito D.M., 25 de septiembre de 2024

entidades de los sectores financiero público y privado", de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, y con la finalidad de dar cumplimiento a la disposición del señor Presidente de la República y de garantizar la continuidad de los servicios financieros, considerados parte de los sectores estratégicos del país, y para resguardar la integridad de los cliente, es imperativo que las entidades financieras aseguren la prestación continua de sus servicios el 25 de septiembre de 2024. Esto incluye el uso de los canales establecidos, como cajeros automáticos y medios electrónicos, garantizando que dichos servicios estén disponibles de manera ininterrumpida.

En virtud de la necesidad de mantener la continuidad y calidad de los servicios financieros, se dispone a las instituciones financieras públicas y privadas establecer horarios de atención y contar con el personal requerido para garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en la ciudad de Quito.

En adición a lo anterior, se comunica que, de acuerdo con las condiciones particulares de cada agencia, las entidades bancarias podrán modificar los horarios de atención de manera excepcional, siempre y cuando se garantice la continuidad en la prestación de los servicios financieros a la ciudadanía. Dentro de este horario, las instituciones financieras están obligadas a cumplir con las disposiciones emitidas por el COE Nacional sobre las medidas de seguridad.

Asimismo, se insta a las entidades financieras públicas, privadas y de servicios auxiliares a comunicar de manera oportuna a sus clientes y usuarios los horarios de atención, utilizando para ello los canales de comunicación colectiva disponibles, tales como portales electrónicos, redes sociales institucionales, así como a la Superintendencia de Bancos para su evaluación y monitoreo.

En consecuencia, 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.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Nelly Jeaneth Charco Pastuña.

INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Circular Nro. SB-IG-2024-0056-C

Quito D.M., 25 de septiembre de 2024

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

co