

Circular Nro. SB-IG-2021-0020-C

Quito D.M., 22 de abril de 2021

Asunto: Horario mínimo de atención al público

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado
En su Despacho

El artículo 389, primer inciso de la Constitución de la República dispone que el Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El Código Orgánico Monetario y Financiero, en sus artículos 59, 60 y 62, numeral 7, con base en las disposiciones constitucionales contenidas en los artículos 213 y 309, 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.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1291 de 21 de abril de 2021, el Presidente Constitucional de la República, declaró **Estado de Excepción** desde las 20h00 de 23 de abril de 2021 hasta las 23h59 de 20 de mayo de 2021, por calamidad pública en las provincias de Azuay, Imbabura, Loja, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Pichincha, Los Ríos, Esmeraldas, Santa Elena, Tungurahua, Carchi, Cotopaxi, Zamora Chinchipe, El Oro y Sucumbíos, por el contagio acelerado y afectación a grupos de atención prioritaria, que producen las nuevas variantes de la COVID-19, conmoción social debido a la saturación del sistema de salud y desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos necesarios, para la atención emergente de la enfermedad, a fin de mitigar y reducir la velocidad de contagio y descongestionar el sistema de salud pública y dispuso, entre otros aspectos suspender el ejercicio a la libertad de tránsito, así como se declara el toque de queda en las 16 provincias, que iniciará de lunes a jueves de 20h00 a 05h00; y, los días viernes, sábado y domingo, se aplicará una restricción de movilidad absoluta en la cual el toque de queda será ininterrumpido e iniciará a las 20h00 del día viernes y concluirá a las 05h00 del día lunes, en las que se exceptúan las actividades relacionadas con el sector financiero bancario;

Con fundamento en el artículo 201 del Código Orgánico Monetario y Financiero, 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 entidades de los sectores financiero público y privado*", de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, establece el horario

Circular Nro. SB-IG-2021-0020-C

Quito D.M., 22 de abril de 2021

mínimo de atención al público de las entidades financieras controladas; señalando que los casos de duda y los no contemplados en dicha norma de control serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

En este contexto, con la finalidad de garantizar la continuidad de los servicios bancarios y financieros y resguardar la salud de los clientes y usuarios, se dispone tomar las medidas necesarias y suficientes relacionadas con bioseguridad y seguridad ocupacional, que incluya métodos de barreras; y, con la finalidad de precautelar la seguridad del consumidor financiero y personal interno de la entidad financiera, en las provincias donde registró el estado de excepción, a partir de mañana 23 de abril de 2021 hasta las 23h59 de 20 de mayo de 2021, respecto de la atención al público lo siguiente:

1. Las entidades controladas atenderán al público normalmente en los días laborables, mientras dure el Estado de Excepción decretado por el Gobierno Nacional, respetando las normas de bioseguridad para el consumidor financiero y para el personal de la entidad controlada, de acuerdo con las condiciones que permitan la atención al público en cada población o ciudad en donde rige el estado de excepción.
2. Los fines de semana y feriados la atención será en los horarios establecidos por cada entidad bancaria, de acuerdo con las condiciones que permitan la atención al público en cada población o ciudad en donde rige el estado de excepción.
3. En caso de ser necesario, las entidades de los sectores financieros público y privado, podrán modificar sus horarios de atención al público, previa notificación a la Superintendencia de Bancos.
4. Los cierres temporales de las oficinas matriz, sucursales, agencias o ventanillas de extensión de servicios, serán notificados a la Superintendencia de Bancos, con la justificación del personal autorizado por la institución financiera controlada.
5. En las ciudades donde la institución financiera mantenga una única agencia, deberán atender en horario normal, siempre y cuando las condiciones así lo permitan.
6. Las entidades controladas mantendrán operativos sus canales electrónicos y digitales; así como los comunicacionales para atender consultas y dudas de sus clientes.
7. Las entidades controladas aplicarán el “Plan de manejo de Emergencia” de conformidad con lo dispuesto en la resolución Nro. SB-2020-496, de 16 de marzo de 2020, principalmente, las medidas que garanticen el acceso permanente al usuario financiero, a los servicios bancarios a través de los distintos canales virtuales y físicos autorizados.

Las disposiciones de esta Circular deberán ser comunicadas a los clientes y usuarios a

Circular Nro. SB-IG-2021-0020-C

Quito D.M., 22 de abril de 2021

través de los canales de comunicación colectiva, incluyendo los portales electrónicos institucionales de las entidades financieras controladas y entrará en vigor en la misma fecha que el estado de excepción decretado por el Presidente Constitucional de la República del Ecuador.

Las notificaciones dispuestas en la presente circular deberán remitirse al correo electrónico: atencionquito2@superbancos.gob.ec; y, alandy@superbancos.gob.ec

Atentamente,

Ing. Amparo Nataly Espinoza Zambrano
INTENDENTE GENERAL., SUBROGANTE