



Circular Nro. SB-DS-2020-0005-C

Quito D.M., 30 de marzo de 2020

Asunto: Atención en canales presenciales y virtuales durante el estado excepción.

Entidades del Sector Financiero Bancario Público y Privado, y Empresas de Servicios Auxiliares .

De mi consideración:

Frente al avance de la pandemia COVID-19 en el ámbito nacional y, como medida preventiva y prospectiva, bajo revisión de la adopción de medidas adoptadas por otras jurisdicciones de América Latina y El Caribe (ALC) como de otras, mediante de la resolución SB-2020-496 de 16 de marzo de 2020, esta Superintendencia dispuso a las entidades de los sectores financieros público y privado, que en el término de 3 días implementen un "Plan de Manejo de Emergencias", que contenga una hoja de ruta con las estrategias y acciones para controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID-19, abordando al menos tres fases de progresividad, incluyendo hitos habilitantes y pasos a ser tomados en cada fase.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República declaró estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional por los casos de coronavirus y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la OMS; y, entre otros aspectos, dispuso suspender el ejercicio a la libertad de tránsito, con la finalidad de mantener una cuarentena comunitaria para contener el contagio de la enfermedad; estableciendo excepciones para asegurar la continuidad de la provisión de servicios básicos que requieren los ciudadanos, garantizar la accesibilidad, regularidad y continuidad de los mismos, entre ellos, los servicios bancarios.

Con circular No. SB-IG-2020-0004-C de 18 de marzo de 2020, dirigida a los representantes legales de las compañías de servicios auxiliares que prestan servicios a las entidades de los sectores financieros público y privado, se requirió el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el oficio No. SB-DS-2020-0143-O de 18 de marzo de 2020, con la finalidad de garantizar la continuidad de los servicios bancarios y financieros y resguardar la salud de los clientes y usuarios en condiciones de seguridad y eficiencia.

Mediante correo electrónico de 20 de los corrientes mes y año, se traslado lo dispuesto por la Ministra de Gobierno María Paula Romo Rodríguez, dirigido a este organismo de control en el que manifiesta: *"... hemos podido constatar que un número importante de adultos mayores se han acercado personalmente a cobrar su jubilación en entidades financieras de todo el país. Si bien su dinero está disponible en la cuenta de cada uno de ellos, esta actividad se ha hecho una costumbre y ninguna advertencia sobre la emergencia sanitaria ha logrado que permanezcan en aislamiento en sus casas. Con el propósito de resguardar la seguridad de estos ciudadanos, se ha resuelto permitir el funcionamiento de las entidades del sistema financiero al 100% del aforo."*, ssi también



Circular Nro. SB-DS-2020-0005-C

Circular Nro. SB-DS-2020-0005-C

Quito D.M., 30 de marzo de 2020

Quito D.M., 30 de marzo de 2020

la solicitud de, "... hacer un recordatorio de la necesidad de cumplir con los protocolos de limpieza y desinfección permanente que permita un mejor control en un espacio de alta afluencia de público como lo son las instituciones financieras del país." (Oficio No. MDG-MDG-2020-1316-OF de 20 de marzo de 2020).

Bajo las disposiciones legales antes mencionadas y considerando que en los próximos días se realizará el pago del "Bono de Desarrollo Humano", a fin de precautelar el bienestar y la salud de los beneficiarios y usuarios financieros; y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 62 numeral 7, 152 y 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se recuerda el cabal cumplimiento de los planes de emergencia desarrollados con base a las disposiciones contenidas en la resolución No. SB-2020-496 de 16 de marzo de 2020, especialmente lo referido en la letra "G." y último inciso del artículo 1; así como lo establecido en la circular No. SB-IG-2020-0004-C de 18 de marzo de 2020, que en su orden, disponen:

Resolución No. SB-2020-496 de 16 de marzo de 2020.

"Artículo 1.- (...)

G. Tomar las medidas necesarias y suficientes relacionadas con bioseguridad y seguridad ocupacional, que incluya métodos de barrera, con la finalidad de precautelar la integridad del personal interno y clientes.

(...)

El "Plan de Manejo de Emergencias" deberá contemplar la posibilidad del crecimiento de la demanda de la utilización de canales virtuales y físicos."

Circular No. SB-IG-2020-0004-C de 18 de marzo de 2020.

"(...)

Las compañías de Servicios Auxiliares calificadas por esta Superintendencia de Bancos, y que prestan sus servicios al sistema financiero público y privado, deberán cumplir con las disposiciones contenidas en la Oficio No. SB-DS-2020-0143-0 de 18 de marzo de 2020, que dispone lo siguiente:

.. 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 en condiciones de seguridad y eficiencia..."

Atentamente,

Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTA DE BANCOS