

CIRCULAR Nro. SB-DS-2020-0006-C

QUITO, D.M., 09 de abril de 2020

**ASUNTO:** HORARIO DIFERIDO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DÍA DE FERIADO DE DESCANSO OBLIGATORIO

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado.

De mi consideración:

1.- El Código del Trabajo en su artículo 65 y la Ley Orgánica de Servicio Público en su Disposición General Cuarta, establecen que son días de descanso obligatorio, además de los sábados y domingos, entre otros, el viernes santo.

En el calendario de 2020, el viernes santo corresponde al 10 de abril de 2020.

2.- Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020 se estableció el Estado de Excepción en el territorio ecuatoriano por la Emergencia Sanitaria por la pandemia por el coronavirus COVID-19. En este decreto se suspende la jornada presencial de trabajo, permitiendo el teletrabajo; y, señalando claramente que por su naturaleza el sector bancario seguirá operando, dado que en un servicio de orden público.

3.- 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 mínimo de atención al público de las entidades financieras, durante los días laborables, excepto los sábados y domingos y los días de descanso obligatorio señalados en la ley.

4.- Con Oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O de 18 de marzo de 2020 y en consideración del estado de excepción decretado por el Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, la Superintendencia de Bancos estableció un nuevo horario mínimo de atención al público para las entidades que integran los sectores financieros público y privado, con la finalidad de evitar el riesgo de contagio del COVID-19, garantizar el acceso y la continuidad a los servicios bancarios y financieros y resguardar la salud de los clientes, usuarios y empleados bancarios en condiciones de seguridad y eficiencia.

En el referido oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O, dispuso que las entidades controladas atenderán al público obligatoriamente por lo menos cinco (5) horas diarias, entre las 09H00 y 14H00 en sus días laborables, mientras dure el Estado de Excepción decretado por el Gobierno Nacional; y, que las entidades de los sectores financieros público y privado, podrán modificar sus horarios de atención al público, previa notificación a la Superintendencia de Bancos.

QUITO, D.M., 09 de abril de 2020

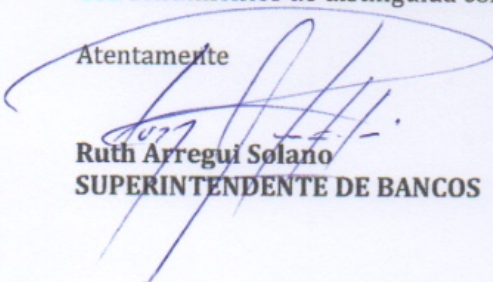
5.- Mediante resolución del COE Nacional de 24 de marzo de 2020, se dispuso que a partir del miércoles 25 de marzo de 2020 el toque de queda a nivel nacional será de 14h00 a 05H00 del día siguiente. Manteniendo la excepción para el funcionamiento de las actividades esenciales según Decreto Ejecutivo Nro. 1017.

6.- Al ser día de descanso obligatorio el 10 de abril de 2020, las instituciones financieras públicas y privadas, deberán aplicar la normativa utilizada para los feriados, antes citada; es decir horarios diferidos, y en esa condición aplicarán el horario mínimo de 09H00 a 14H00, dispuesto en el Oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O de 18 de marzo de 2020. Dentro de este horario diferido, las instituciones financieras están obligadas a cumplir las disposiciones emitidas por el COE sobre las medidas de bioseguridad.

El horario diferido en el que se atenderá al público el 10 de abril de 2020 será comunicado a los clientes y usuarios a través de los canales de comunicación colectiva, incluyendo los portales electrónicos institucionales de las entidades financieras controladas, y a la Superintendencia de Bancos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente



**Ruth Arregui Solano**  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS