

Circular Nro. SB-IG-2020-0018-C

Quito D.M., 28 de abril de 2020

**Asunto:** Atención Agencias

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado

Mediante Resolución Nro. SB-2020-496 de 16 de marzo de 2020, esta Superintendencia dispuso a las entidades de los sectores financiero público y privado la implementación de un plan de manejo de emergencias que contenga las estrategias y acciones para controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID 19, dentro de este plan deben constar medidas en relación a las letras:

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, Bancos y usuarios financieros.

L. Establecer un plan de comunicación externa con los clientes con la finalidad de informar sobre las alternativas de atención al público de la entidad.

Como es de su conocimiento frente a la disposición del Gobierno Nacional de incrementar el bono de protección familiar a 950.000 personas, y tomando en cuenta que varias de las personas que acceden al bono se trasladan de forma presencial a realizar los retiros en las ventanillas de las instituciones financieras controladas, se dispone tomar las medidas pertinentes para evitar aglomeraciones, medidas de bioseguridad cuidando la salud de clientes y personal frente COVID-19, así también promover y respetar al máximo los derechos y protección de los consumidores financieros. En este contexto sus representados deberán realizar:

1. Habilitar el número suficiente de ventanillas en las diferentes agencias;
2. Garantizar y controlar que físicamente los usuarios mantengan una distancia segura;
3. Garantizar que las agencias mantengan una ventilación adecuada;
4. Controlar que los usuarios financieros y los empleados a su cargo cumplan con los protocolos de bioseguridad, por lo que se deberá aplicar métodos de barrera adecuados;
5. Habilitar canales de atención alternativos al presencial;
6. Establecer un plan de comunicación externa con los clientes con la finalidad de informar sobre las alternativas de atención al público de la entidad, medidas de comunicación que deberán contener de forma clara, como mínimo: a) Publicación de las agencias habilitadas para atención; b) Publicación de los horarios de atención; c) Publicación de los canales alternativos de pago habilitados.

**Circular Nro. SB-IG-2020-0018-C**

**Quito D.M., 28 de abril de 2020**

Todas estas acciones deberán publicarse de manera física, clara y visible en las oficinas, en las agencias, en las páginas web y redes sociales de las instituciones controladas.

Atentamente,



Ing. Xavier Pérez de la Puente  
**INTENDENTE GENERAL (E)**

Copia:

Licenciado

Milton Aníbal Noboa Cárdenas

**Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado, Subrogante**