



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

RESOLUCIÓN No. SB-2021-0754

RUTH ARREGUI SOLANO
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO

Que, el artículo 3 numeral 8 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: "Son deberes primordiales del Estado: (...) 8.- Garantizar a sus habitantes (...) la seguridad integral";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador indica: "Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentas o superintendentes. (...)";

Que, el inciso primero del artículo 389 de la carta magna, dispone: "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..."

Que, el artículo 28 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, define a los estados de excepción como la respuesta a graves amenazas de origen natural o antrópico que afectan la seguridad y del Estado y corresponden a un régimen de legalidad en el cual no podrán cometerse arbitrariedades en el contexto de la declaración; estos se dictan por Decreto en caso de estricta necesidad cuando el orden institucional no es capaz de responder a las amenazas de seguridad de las personas y del Estado, deberán expresar la causa, motivación, ámbito territorial, duración y medidas, y deberán contener en forma clara y precisa las funciones y actividades que realizarán las instituciones públicas y privadas involucradas;

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero, en sus artículos 59 y 60 dispone:

"Art. 59.- *Naturaleza.* La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley."

"Art. 60.- *Finalidad.* 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 se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general";

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero a través de su artículo 62, numerales 1 y 16, determina:

"Art. 62.- Funciones. La Superintendencia de Bancos tiene las siguientes funciones:

1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;

(...)

16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento;

Que el tercer inciso del artículo 71 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone:

"Art. 71.- (...) La Superintendencia de Bancos, para la formación y expresión de su voluntad política y administrativa, no requiere del concurso de un ente distinto ni de la aprobación de sus actos por parte de otros órganos o instituciones del Estado."

Que el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone:

"Art. 157.- Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados."

Que el artículo 158 del Código ibídem, dispone:

"Art. 158.- Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta."

Que en el Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, consta la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, en cuyas disposiciones se contemplan términos dentro de los cuales el Defensor del Cliente debe tramitar y conocer las quejas y reclamos que presenten los clientes de la respectiva entidad financiera;

Que la Ley de Seguridad Social en su artículo 306 establece:

"Art. 306.- DEL CONTROL. - Las instituciones públicas y privadas integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Social y del Sistema de Seguro Privado, estarán sujetas a la regulación, supervisión y vigilancia de los organismos de control creados por la Constitución de la República para ese fin.

(...)

La Superintendencia de Bancos, según el artículo 213 de la Constitución, controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, incluyendo los fondos complementarios previsionales públicos o privados, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes."

Que, el Código Orgánico Administrativo, en su artículo 1 dispone que dicho cuerpo legal regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público;

Que, el citado Código Orgánico Administrativo, en su artículo 158 dispone:

"Art. 158.- Reglas básicas. Los términos y plazos determinados en este Código se entienden como máximos y son obligatorios.

Los términos solo pueden fijarse en días y los plazos en meses o en años. Se prohíbe la fijación de términos o plazos en horas.

Los plazos y los términos en días se computan a partir del día hábil siguiente a la fecha en que:

- 1. Tenga lugar la notificación del acto administrativo.*
- 2. Se haya efectuado la diligencia o actuación a la que se refiere el plazo o término.*
- 3. Se haya presentado la petición o el documento al que se refiere el plazo o término.*
- 4. Se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo."*

Que, el numeral 5 del artículo 162 del Código Orgánico Administrativo establece:

"Art. 162.- Suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento.

Los términos y plazos previstos en un procedimiento se suspenden, únicamente por el tiempo inicialmente concedido para la actuación, en los siguientes supuestos:

(...) 5. Medie caso fortuito o fuerza mayor."

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1282 de 01 de abril de 2021, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, decretó lo siguiente:

"(...) Artículo 1.- DECLÁRESE el estado de excepción por calamidad pública en las provincias de Azuay. El Oro. Esmeraldas, Guayas. Loja, Manabí. Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas. por la situación agravada de la COVID-19. sus consecuencias en la vida y salud de

los ciudadanos, y sus efectos en el Sistema de Salud Pública, a fin de reducir la velocidad de contagio del virus. (...)

Artículo 3.- SUSPENDER el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión. El Comité de Operaciones de Emergencias Nacional, de forma conjunta con los comités de operaciones de emergencias del nivel desconcentrado correspondiente dispondrán los horarios y mecanismos de restricción a cada uno de estos derechos.

(...)

Artículo 5.- En virtud de lo expuesto, DECLÁRESE toque de queda en los siguientes términos: no se podrá circular en las vías y espacios públicos a las provincias de Azuay, El Oro, Esmeraldas, Guayas; Loja, Manabí, Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas a partir de las 20h00 a 05h00, desde el viernes 02 de abril de 2021 hasta el viernes 09 de abril de 2021, en los términos que disponga el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional, pudiendo este Comité extender esta temporalidad en atención a la evolución del contagio en las provincias mencionadas. En concordancia, se restringe la libertad de tránsito y movilidad en las provincias de Azuay, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Loja, Manabí, Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas..."

Que, en el marco del Estado de Excepción dispuesto con el Decreto Ejecutivo No. 1282 de 01 de abril de 2021, es necesario que la Superintendencia de Bancos, en uso de las atribuciones constitucionales y legales como organismo de control de las instituciones financieras de los sectores financieros público y privado y de las entidades que integran el sistema nacional de seguridad social, imparta las disposiciones correspondientes para suspender los términos y plazos en todos los procesos, procedimientos, recursos, reclamos, quejas y peticiones que en sede administrativa conoce, resuelve y dispone en el ámbito de sus competencias; y,

En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- SUSPENDER los plazos y términos en todos los procesos, procedimientos, recursos, reclamos, quejas y peticiones, cuyo conocimiento y trámite ha iniciado la Superintendencia de Bancos y debe resolver o emitir un pronunciamiento en sede administrativa por mandato de la ley, durante los días 06, 07, 08 y 09 de abril de 2021, a fin de precautelar las garantías constitucionales del debido proceso y el derecho a la defensa.

La suspensión dispuesta se podrá extender por el tiempo que las indicadas restricciones se mantengan.

ARTÍCULO 2.- SUSPENDER los términos previstos en la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, dentro de los cuales se deben conocer y tramitar las quejas y reclamos presentados ante el Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas, mientras duren las restricciones ordenadas en el Estado de Excepción dispuesto

Resolución No. SB-2021-0754
Página No. 5

con el Decreto Ejecutivo No. 1282 de 01 de abril de 2021, emitido por el Presidente Constitucional de la República.

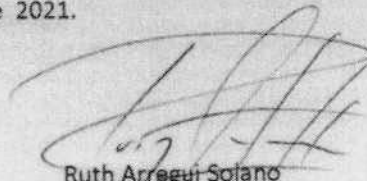
La suspensión dispuesta se podrá extender por el tiempo que las indicadas restricciones se mantengan.

ARTÍCULO 3.- Los días 06, 07, 08 y 09 de abril de 2021, la atención se realizará a través de los canales virtuales dispuestos, y vía correo electrónico se receptorá toda consulta y requerimiento de la ciudadanía.

ARTÍCULO 4.- Una vez concluida la suspensión de términos y plazos dispuesto en la presente resolución o que se superen las causas que lo provocaron, se reanudará el cómputo de términos y plazos a los que se refiere esta resolución.

ARTÍCULO FINAL. – La presente resolución entrará en vigencia a partir de esta fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 5 de abril de 2021.



Ruth Arregui Solano

SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el 5 de abril de 2021.



Dra. Silvia Castro Medina
SECRETARIA GENERAL