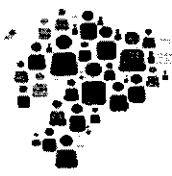


Cincuenta y dos
Q



**Defensoría
del Pueblo**
EQUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL Nº. 012-DPE-CGDZ1-2017-WD
EXPEDIENTE DEFENSORIAL Nº 338-DPE-CGDZ1-2015.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1.-

Tulcán, 17 de abril del 2017 a las 12H00

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.

1.- Con fecha 11 de noviembre de 2015, la señora [REDACTED] en documento ingresado a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, pone en conocimiento que: En la Unidad Judicial De Familia, Niñez y Adolescencia le solicitan que abriera una cuenta en el banco de Fomento o en las Cooperativas Pilahuin Tío, Tulcán o 29 de octubre ya que las referidas instituciones financieras están dentro del Sistema Único de Pensiones Alimenticias SUPA, sin embargo en las referidas instituciones financieras no han querido abrir una cuenta a su nombre aduciendo que la visa de refugio no le sirve para tal efecto y le han solicitado un pasaporte o una cédula de residencia, razón por la cual no le ha sido posible cobrar las pensiones alimenticias de sus hijos; Por lo que responsabiliza de estos hechos a: Ing. Dina María Chávez, Gerente del Banco de Fomento Sucursal Tulcán; Eco. Mario Eguez, Gerente de la Cooperativa Tulcán; Mcs. Bethy Chuga, Gerente de la Cooperativa 29 de Octubre Agencia Tulcán; e, Ing. Luis Imbaquingo, Gerente de la Cooperativa Pilahuin Tío. Sucursal Tulcán.

2.- Por lo expuesto, solicita que intervenga la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, a fin de que las instituciones financieras en mención respeten y garanticen su derecho de no discriminación.

3.- Con estos antecedentes, La Coordinación General Defensorial Zonal 1, es competente para conocer el presente caso, en virtud de lo que establece el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, que estipula: "La Defensoría del Pueblo, tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país". El numeral 3 dispone: "Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos". El Art. 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, dispone que: "Corresponde a la Defensoría del Pueblo: b) Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador. El Art. 2 de la Resolución No. 0058 sobre las reglas de Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, en la que determina que la Defensoría del Pueblo es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuándo: 1) El presunto vulnerador del derecho sea una institución o funcionario del estado o la Fuerza pública o una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado. 2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los Derechos Humanos o de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos y normativa legal vigente. A fin de verificar la observancia de los derechos reconocidos en el Art. 66, numerales 4 de la Constitución de la República del Ecuador; para lo cual se admitió a trámite de Investigación Defensorial.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES:

1.- Mediante Providencia de Admisibilidad No. 001-DGDZ1-DPE-2015-WD, de fecha 12 de noviembre de 2015, tal como consta de foja 7 y 7 vta. del expediente, se dispone notificar con el contenido de la providencia respectiva, a Ing. Dina María Chávez, Gerente del Banco de Fomento Sucursal Tulcán; Eco. Mario Eguez, Gerente de la Cooperativa Tulcán; Mcs. Bethy Chuga, Gerente de la Cooperativa 29 de Octubre Agencia Tulcán; e, Ing. Luis Imbaquingo, Gerente de la Cooperativa Pilahuin

Yta

#

Tío. Sucursal Tulcán, para que en el ejercicio de su derecho a la defensa, contesten en el plazo de ocho días la petición presentada por la señora [redacted] y presente la documentación que sirva de soporte para la investigación en el presente Trámite Defensorial y se señala para el día 01 de diciembre del 2015 a las 10h00, la realización de una audiencia pública entre las partes.

2.- El 18 de noviembre de 2015, tal como consta en fojas 8 y 9 del expediente defensorial, se incorpora al proceso el oficio S/N en el cual la Ing. Dinamaria Chávez, el calidad de Gerente Comercial del Banco Nacional de Fomento – Tulcán manifiesta que el día 11 de noviembre de 2015 ha comparecido la Sra. [redacted] ciudadana de nacionalidad colombiana, para realizar el trámite de apertura de cuenta de ahorros en la Sucursal Tulcán, no se ha atendido el requerimiento en virtud de que la mencionada cliente únicamente portaba la visa de refugio misma que no permite su ingreso en el sistema Cobis, dicho sistema permite el ingreso únicamente con cédula o pasaporte, se adjunta print de pantalla.

3.- El 20 de noviembre de 2015, tal como consta en fojas 10 y 11 del expediente defensorial, se incorpora al proceso el escrito presentado por el Sr. Luis Leonardo Imbaquingo Mugmal, Encargado de la Agencia Tulcán, en el cual principalmente manifiesta que: El Art. 15 de la Resolución 198-2015 del Consejo de la Judicatura; cabe indicar que en la página del consejo de la Judicatura [HTTP://www.fincionjudicial.gob.ec](http://www.fincionjudicial.gob.ec), en el alcance SUPA, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Tío no figura entre las entidades financieras a proporcionar el referido beneficio del Supa.

4.- El 20 de noviembre de 2015, tal como consta en fojas 12 y 13 del expediente defensorial, se incorpora al proceso el escrito presentado por la Ing. Betty Chuga, Jefa de Agencia Tulcán de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre en el cual en lo principal manifiesta que: Según información del empleado a cargo del Área de Servicio al Cliente de la Agencia a su cargo, se conoce que la señora [redacted], se ha acercado a solicitar información para la apertura de cuenta a persona extranjera, ante lo cual se le ha informado los requisitos para aquello: a) Pasaporte y la Visa, o el Carnet de Refugio. b) Planilla de Servicios Básicos (agua, luz o teléfono). Luego de recibida esta información agradeciendo la misma, no se ha presentado nunca más en la agencia.

5.- El 20 de noviembre de 2015, tal como consta en fojas 14 a la 46 del expediente defensorial, se incorpora al proceso el escrito presentado por el Abogado Fabián Andrés Jácome Moreta, Procurador Judicial del Economista Edwin Carlos Mario Egúez Lupera, en el cual manifiesta negativa pura, simple y llana de los fundamentos de hecho sobre la acción planteada, por cuanto la misma se aleja totalmente de la realidad, es así que en el Manual de captaciones de la Cooperativa se determina de manera expresa en el capítulo V. REQUISITOS Y DOCUMENTOS PARA APERTURA, CIERRE DE CUENTA Y DEPÓSITOS A PLAZO FIJO, numeral 5.1, literal c), que la apertura de cuentas para socio-cliente refugiado se lo podrá realizar con la presentación de VISA DE REFUGIO (Visa 12-IV) conforme se prescribe en la codificación de la Superintendencia de Bancos, CAPÍTULO XI. NORMAS PARA EL CONTRATO DE APERTURA DE CUENTAS BÁSICAS SECCIÓN II.- REQUISITOS PARA LA APERTURA Y CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, artículo 9, inciso segundo que dice "(...) En el caso de refugiados se requerirá el documento de identificación extendido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que le acredite poseer la Visa 12-IV (...)" en concordancia con lo determinado en el artículo 14 que dice: "Las Instituciones del sistema financiero deben diseñar y adoptar el formulario de solicitud de inicio de relación comercial en el que se incorporará como mínimo la información y documentación que se detalla a continuación: 14.1 Personas naturales, sociales de hecho y cuentas participación: 14.1.3 Número de identificación: cédula de ciudadanía, cédula de identidad, documento de identificación de refugio (visa 12-IV) o pasaporte en el caso de extranjeros; (...)". Adjunta documentación justificante y habilitante sobre el procedimiento para la apertura de cuentas a personas con visa de refugio.

6.- El 4 de diciembre de 2015, tal como consta en foja 48 del expediente defensorial, se emitió la Providencia de Seguimiento No. 003-DPE-CGDZ1-2015-WD con la cual se señala como nuevo día hora para la Audiencia el día 8 de diciembre de 2015 a las 15H00.

7.- El 8 de diciembre de 2015, tal como consta de foja 49 del expediente, se desarrolla la Audiencia Pública, con la comparecencia de la Sra. [redacted] peticionaria; la Ing. Dinamaria Chávez, gerente del Banco de Fomento Sucursal Tulcán; el Ab. Andrés Jácome, Procurador Judicial del Eco. Mario Egúes, Gerente de la Coop. Tulcán; la Msc. Bethy Chugá, Gerente de la Coop. 29 de Octubre Agencia Tulcán; y el Ing. Luis Imbaquingo, Jefe de Agencia de la Coop. Pilahuin tío, en la que se acordó lo siguiente:

- La Ing. Dinamaria Chávez. Gerente del Banco de Fomento Sucursal Tulcán y el Ing. Luis Imbaquingo, Jefe de Agencia de la Coop. Pilahuin Tío – Tulcán manifiestan que no pueden realizar la apertura de las cuentas porque el sistema COBIS – Clientes y el Sistema Fcoop. Que cada institución maneja respectivamente no le permite ingresar los datos de la visa de refugio; por esta razón se comprometen a realizar las diligencias necesarias para habilitar como opción a la visa de refugio para la apertura de cuentas; las referidas instituciones se comprometen a entregar un informe en dos meses dando a conocer los avances de dichas diligencias a fin de superar el inconveniente en su sistemas.

- El Abg. Andrés Jácome, en representación de la Coop. Tulcán, manifiesta que por mala información no se pudo aperturar la cuenta, pero que lo puede hacer en cualquier momento, comprometiéndose a mejorar el mecanismo de información de la primera persona que toma contacto con los clientes, a fin de que no se afecte derechos de sus usuarios.

Cincuenta y tres
A

- La Mcs. Bethy Chuga, Gerente de la Coop. 29 de Octubre Sucursal Tulcán, manifiesta que en la institución que representa si se puede abrir la cuenta y que únicamente necesita copia de la visa de refugio y una carta de servicios básicos. Se adjunta copia de la libreta de ahorros de la peticionaria Sra. [REDACTED]

8.- En fecha diez de abril de 2017, tal como consta en foja 51 del expediente defensorial, se sienta una razón en el sentido de que la Coop. Pilahuin Tio - Tulcán y el Banco de Fomento – Tulcán, no han cumplido el acuerdo llegado en la audiencia de fecha 8 de diciembre de 2015, con el cual se comprometían entregar un informe sobre el compromiso de realizar las diligencias necesarias para habilitar como opción a la visa de refugio para la apertura de cuentas en cada una de sus instituciones.

III. CONSIDERACIONES

En base a los hechos relatados en la petición y de la documentación constante en el expediente, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, considera que los Derechos Humanos sobre los que corresponde pronunciarse, son: Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.

a) Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.

2.- El Art. 11 de la Constitución de la República numeral dos dice que: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:... 2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad. (Lo subrayado, fuera del texto legal).

3.- El Art. 66, numeral 4 del texto Constitucional, reza: Se reconoce y garantizará a las personas:... 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

4.- El Art. 341 del texto Constitucional, determina que: El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.. (Lo subrayado, fuera del texto original).

5.- El Art. 393 de la Carta Magna establece que: El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno. (Lo subrayado, fuera del texto original).

6.- El Art. 416 de la Carta Máxima del Ecuador dice: Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores, y en consecuencia: ...5. Reconoce los derechos de los distintos pueblos que coexisten dentro de los Estados, en especial el de promover mecanismos que expresen, preserven y protejan el carácter diverso de sus sociedades, y rechaza el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

7.- El Art. 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos dice que: Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

8.- En la circular N. INIF- 2010-009 de la Superintendencia de Bancos y Seguros dirigida a todo el Sistema Financiero Nacional, se dispone a todas las instituciones del sistema financiero nacional bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, con la finalidad de operativizar el acceso de los titulares de I visa 12-IV a todo tipo de servicios financieros, consideren como documento de identificación al expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, comercio e Integración a través del cual se acredita a su titular poseer la calidad de asilado o refugiado, el mismo que será válido para todas las operaciones que realicen con las instituciones controladas de acuerdo con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Lo subrayado, fuera del texto original).

9.- En la circular N. INIF-DNIF1-SAIFQ3-2011-028 de la Superintendencia de Bancos y Seguros que, por Pronunciamiento Defensorial de la Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, dirige a todo el Sistema Financiero Nacional, se establece que: ... Sin perjuicio de las acciones de seguimiento que pueda efectuar este organismo de control sobre el tema, así como sobre lo dispuesto a través de circular No. INIF-2010-009 de 5 de febrero de 2010; en base a la recomendación del numeral cuarto del citado pronunciamiento, se servirá instruir la revisión de las políticas internas de la entidad de su representación, a fin de que no existan disposiciones que limiten el acceso a un servicio financiero bajo preceptos discriminatorios, en contra de personas reconocidas como refugiadas por el estado ecuatoriano, en cumplimiento de los mandatos contenidos en la Constitución de la República (Lo subrayado, fuera del texto original).

IV. ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

1.- Encontrándose el presente trámite en estado de resolver y en base a los méritos de los autos del expediente, se formula las siguientes consideraciones:

a) Respetto del Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.-

2.- En el presente caso, la Sra. [REDACTED] manifiesta que en la Unidad Judicial De Familia, Niñez y Adolescencia le solicitan que abriera una cuenta en el banco de Fomento o en las Cooperativas Pilahuin Tío, Tulcán o 29 de octubre ya que las referidas instituciones financieras están dentro del Sistema Único de Pensiones Alimenticias SUPA, sin embargo en las referidas instituciones financieras no han querido abrir una cuenta a su nombre aduciendo que la visa de refugio no le sirve para tal efecto y le han solicitado un pasaporte o una cédula de residencia, razón por la cual no le ha sido posible cobrar las pensiones alimenticias de sus hijos.

3.- Del análisis de derechos y de las diligencias realizadas en el presente Trámite Defensorial se establece que no se tuteló el Derecho a la igualdad formal igualdad y no discriminación, garantizado en el Art. 66 numeral 4 de la Constitución de la República por parte del Banco de Fomento, la Cooperativa Tulcán Ltda, Cooperativa Pilahuin Tío, lo que se determina con los compromiso asumido en la audiencia de fecha 8 de diciembre de 2015 en el cual manifiestan La Ing. Dinamaria Chávez. Gerente del Banco de Fomento Sucursal Tulcán y el Ing. Luis Imbaquingo, Jefe de Agencia de la Coop. Pilahuin Tío – Tulcán, que no se ha podido realizar la apertura de las cuentas porque el sistema COBIS – Clientes y el Sistema Floop. Que cada institución maneja respectivamente no le permite ingresar los datos de la visa de refugio; y se comprometieron a realizar las diligencias necesarias para habilitar como opción a la visa de refugio para la apertura de cuentas; del mismo modo el Abg. Andrés Jácome, en representación de la Coop. Tulcán, manifestó que por mala información no se ha podido aperturar la cuenta, pero que lo puede hacer en cualquier momento, comprometiéndose a mejorar el mecanismo de información de la primera persona que toma contacto con los clientes, a fin de que no se afecte derechos de sus usuarios; con lo cual se evidencia que no se garantizó el Art. 66 numeral 4 antes mencionado de la Constitución de la República que dice: Se reconoce y garantizará a las personas... el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.

4.- Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el Art. 215, numeral 3 de la Constitución, en concordancia con los Arts. 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, no habiendo causas formales que incidan en la plena validez del presente trámite; la Coordinación General Defensorial Zonal 1, en uso de sus competencias, RESUELVE:

V. RESOLUCIÓN:

UNO: DECLARAR.- Que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constante en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III, del Procedimiento, Capítulo I, Principios Generales, primordialmente en el Art. 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del 2017.

DOS: EXHORTAR.- A la Ing. Dina María Chávez, Gerente del Banco de Fomento Sucursal Tulcán y al Ing. Luis Imbaquingo, Gerente de la Cooperativa Pilahuin Tío. Sucursal Tulcán a fin de que realicen las acciones necesarias dentro de los sistemas informáticos que maneja cada institución a fin de que puedan realizar el registro de personas que requiera abrir una cuenta en cada una de sus instituciones financieras sin ninguna limitación que no sean las establecidas en la ley; y Eco. Mario Eguez, Gerente de la Cooperativa Tulcán a fin de que realice las acciones necesarias con el personal que trabaja en la Cooperativa Tulcán Limitada que permitan tener conocimiento de todas las políticas de apertura de cuentas a sus usuarios dando servicios de calidad, garantizando de esta manera el derecho de igualdad formal, igualdad material y no discriminación conforme lo establece el Art. 66 numeral 4 que dice "Se reconoce y garantizará a las personas... el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación"

CUATRO.- Dejar a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crean asistidas las partes.

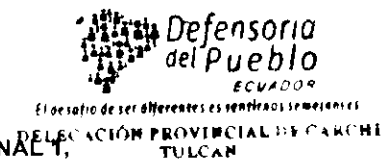


CINCO.- Una vez ejecutoriada la presente Resolución, se ordenará el ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

SEIS: RECORDAR a las partes, tomar en consideración el plazo de ocho días previsto en el art. 26 del Reglamento de Trámite y Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, respecto de cualquier revisión que se quiera solicitar a la presente Resolución.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-

Sandra Villarreal V.
Dra. Sandra Villarreal V.



COORDINADOR GENERAL DEFENSORIAL ZONAL,
DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CARCHI.

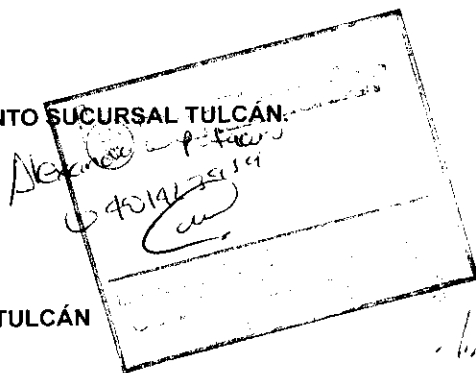
Notificaciones:



- Ing. Dinamaria Chávez.

GERENTE DEL BANCO DE FOMENTO SUCURSAL TULCÁN.

Calles Sucre y Pichincha.



Eco. Mario Eguéz.

GERENTE DE LA COOPERATIVA TULCÁN

Calles Sucre y Atahualpa.

Mario Eguéz 18 04 17

Mcs. Bethy Chuga.

GERENTE DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE AGENCIA TULCÁN.

Calles Olmedo y Junín.

Ing. Luis Imbaquingo,

GERENTE DE LA COOPERATIVA PILAHUIN TÍO. SUCURSAL TULCÁN

Calle Bolívar y Atahualpa.



RAZÓN.- En Tulcán, diecisiete de abril de dos mil diecisiete, a partir de las dieciséis horas, notifiqué mediante boleta el contenido de la Resolución Defensorial N. 012-DPE-CGDZ1-2017-WD en el trámite N. DPE-0401-040101-205-2015-338 que antecede a la Sra. [REDACTED], peticionaria en las oficinas de la Coordinación General Defensorial Zonal 1; y a la Mcs. Bethy Chugá, Gerente de la Coop. 29 de Octubre Agencia Tulcán, en las oficinas de su despacho.

Certifico.



William Delgado Inagan

**ABOGADO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE CARCHI.**