



**Defensoría  
del Pueblo**  
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

-10-  
(DPE)  
P

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 040-DPE- DPI-2017-GO-DB

Trámite Defensorial N° 1437-DPE- DPI- 2017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO.- DELEGACIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA.- Ibarra, 20 de Noviembre de 2017, a las 08H40

I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1.- El día 11 de octubre de 2017, mediante remisión llega a conocimiento de la Delegación Defensorial de la Defensoría del Pueblo la petición presentada por la señora \_\_\_\_\_, con certificado de refugio nro. \_\_\_\_\_. A la misma se le ha asignado con el No. DPE-2017-1437; por supuesta vulneración al derecho al igualdad formal, material y no discriminación y el derecho a acceder a servicios públicos con calidad, eficacia y eficiencia. En lo pertinente la petición señala que la "La peticionaria solicita se intervenga en el Banco del Pichincha u otras instituciones financieras puesto que no se le ha permitido abrir una cuenta bancaria por no contar con el carnet de Refugio; en lugar de ello cuenta solamente tiene el papel de constancia de Refugio que le ha entregado el MREMH."

2.- A fojas tres (3) y cuatro (4) del expediente defensorial consta la providencia de admisibilidad con fecha de 20 de octubre de 2017, que en lo principal dispone: "1.-Admitir a trámite la petición presentada por \_\_\_\_\_, por ser de Competencia de la Defensoría del Pueblo y por tanto iniciar la respectiva investigación defensorial [...] 2.- Notificar a Banco del Pichincha con esta providencia a fin de que conteste y presente una solución a la problemática presentada, teniendo en cuenta que el certificado de refugio emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores Humanas otorga a los refugiados las mismas obligaciones y derechos que un carnet. Para esto se le concede el plazo de 8 días, conforme lo establecido en los artículos 19 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo."

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

3.- A fojas tres (3) y cuatro (4) del expediente defensorial consta la providencia de admisibilidad con fecha de 20 de octubre de 2017. En la misma se hace referencia a las gestión oficiosa realizada al Banco del Pichincha. En lo pertinente se explica que "Con fecha de 12 de octubre de 2017, funcionarios de la Defensoría del Pueblo acompañados por la peticionaria acudieron a las oficinas del Banco del Pichincha ubicadas en Sucre y Flores. Ahí se tuvo contacto con la señora Alba del Rosario Mayanquer, analista de procesos y servicios. Después de comentar la situación a la funcionaria, la misma explico que bajo las directrices solo pueden abrir las cuentas a las personas que tengan carnet de refugio y no a las personas que tienen certificado en papel. En este sentido, comentó que ya tenían casos en los que se les generó la cuenta con el certificado de refugio, pero que, desde Quito dichas cuentas habían sido canceladas por no cumplir con los requisitos necesarios. Por esta razón, desde la Defensoría del Pueblo recordó que la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Circular Nro. INFI-DNIF-SAIFQ3-2011-028 de 28 de junio de 2011 exalta a las instituciones que se encuentran bajo su control que realicen todos los correcciones necesarias para que las personas en situación de refugio puedan abrir cuentas bancarias sin discriminación. Además, se explicó que en las provincias de Imbabura y Carchi desde el Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra emitiendo solamente el certificado de refugio en papel. Por lo que sería imposible para las personas refugiadas presentar el mismo en carnet. En este sentido, se hizo énfasis en que dicho documento otorga los mismos derechos y obligaciones que el carnet." [énfasis añadido].

4.- A foja seis (6) consta el Oficio BP-ACEC-2017-0864 de fecha de 24 de octubre de 2017 emitido bajo firma autorizada por el señor José Luis Aguirre, Gerente de Agencia Ibarra. En su parte pertinente el oficio señala que "Nos permitimos informar que se ha solicitado al Gerente de la Agencia Ibarra, se dé el trámite correspondiente para la apertura de la cuenta Xperta a Refugiados para la señora \_\_\_\_\_. Banco Pichincha no ha discriminado en ningún momento la calidad de refugiado de la persona en cuestión, una vez que se entregue en forma completa los documentos exigidos por Ley, se procederá inmediatamente con la apertura de la cuenta." [énfasis añadido]

5.- A foja siete (7) consta el Acta de Reunión de Trabajo de fecha de 25 de octubre de 2017. En lo pertinente en la Reunión de

f

-10-  
(del 31  
10/4/09)

Trabajo se puede extraer: "La señora [redacted] manifiesta que "Yo me acerqué el mes anterior al Banco de Pichincha a solicitar se me abra una cuenta, yo me fui con mi certificado en papel de la visa de refugio., me dijeron que ese documento no era válido para abrir la cuenta y no me permitieron hacerlo. [...] La abogada de la Defensoría del Pueblo conversó con la funcionaria del Banco que dijo que enviaría a consulta esta situación a Quito, al siguiente día nos dijeron que desde Quito se había rechazado este tema, que con mi papel de refugio no era posible aperturar la cuenta. [...] El día de ayer me llamaron del Banco del Pichincha y me permitieron abrir la cuenta. [...] Adjunto la copias simples en las que se demuestra la apertura de la cuenta." Después, se concede la palabra al Dr. Galo Yépez Moreno en representación del Banco del Pichincha quien manifiesta [...] "en lo principal conforme lo ha manifestado la recurrente señorita Luisa Fernanda Gómez Ortiz, su requerimiento de apertura de cuenta ha sido solucionado." Por lo tanto, se llega al acuerdo de que, con el fin de evitar que esta situación se vuelva a dar en un futuro, se procederá a instruir al personal competente para viabilizar la apertura de cuentas de personas refugiadas que tienen el certificado de refugio en papel." [énfasis añadido].

6.- A foja ocho (8) y nueve (9) constan copias simple del contrato de apertura de Cuenta Xperta para la prestación de servicios. En el mismo la peticionaria consta como cliente, a quien se realizará la apertura de cuenta.

### III.- CONSIDERACIONES.-

7.- La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 215 dispone que "*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 de este artículo señala que la Defensoría del Pueblo tiene como función: "*investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.*" [énfasis añadido]. En esta línea, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en su Art. 2 literal b) señala: "*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 garanticen.*"

8.-El artículo 11 numeral 9 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "*El deber mas alto del estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por falta o deficiencia en prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias o funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos*" [énfasis añadido].

9.- En este sentido, del presente trámite defensorial se puede extraer la presunta vulneración al derecho a la igualdad material, formal y no discriminación y al derecho a acceder a acceder a servicios públicos con calidad y eficiencia.

#### Derechos a la igualdad material, formal y no discriminación

10.- El artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador explica que el Estado se encuentra obligado a "*1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.*" Así también, este mismo cuerpo normativo respecto del derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, en el Título II, Capítulo Sexto, de los derechos de libertad establece "*Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: [...] 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.*" Además, en su artículo 9 menciona que "*las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución.*" [énfasis añadido]. El mismo cuerpo normativo en su artículo 11.2 expresa que "*Todas las personas son iguales y gozarán 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 [...]. 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.*" [énfasis añadido]."

11.- La Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 1 manifiesta la obligación que tiene los Estados de respetar los derechos sin discriminación de todas las personas, es decir reconoce que "*1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.*" [énfasis añadido]. Así también, el Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" en su artículo 3 señala que "*Los Estados Partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación*

alguna, por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social."

12.- En esta línea, la Corte Interamericana de Derechos Humanos en la Opinión Consultiva No. 18 realiza un análisis respecto de la situación de discriminación en el ejercicio de derechos sociales a personas de otro origen nacional. En este documento se señala que la igualdad y no discriminación constituye un principio *Jus Cogens*, por lo que **"la obligación general de respetar y garantizar los derechos humanos vincula a los Estados, independientemente de cualquier circunstancia o consideración, inclusive el estatus migratorio de las personas."** y **"Que la calidad migratoria de una persona no puede constituir una justificación para privarla del goce y ejercicio de sus derechos humanos."** [énfasis añadido].

13.- En el ámbito interno, la Ley Orgánica de Movilidad Humana en el artículo número 2 reconoce que **"Todas las personas en movilidad humana que se encuentren en territorio ecuatoriano gozan de los derechos reconocidos en la Constitución, instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador y la ley. Ninguna persona será discriminada por su condición migratoria, origen nacional, sexo, género, orientación sexual u otra condición social, económica o cultural. El Estado propenderá la eliminación de distinciones innecesarias en razón de la nacionalidad o la condición migratoria de las personas, particularmente aquellas establecidas en normas o políticas públicas nacionales y locales."** [énfasis añadido].

14.- Ahora bien, los actos discriminatorios pueden presentarse de dos maneras: como discriminación directa o indirecta. El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en la Observación general N° 20 sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales expresa que existe discriminación directa cuando: **"Un individuo recibe un trato menos favorable que otro en situación similar por alguna causa relacionada con uno de los motivos prohibidos de discriminación, y que también lo son aquellos actos u omisiones que causen perjuicio y se basen en alguno de los motivos prohibidos de discriminación cuando no exista una situación similar comparable."**<sup>1</sup> Al contrario, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales explica que existe discriminación indirecta cuando **"hace referencia a leyes, políticas o prácticas en apariencia neutras pero que influyen de manera desproporcionada en los derechos del Pacto afectados por los motivos prohibidos de discriminación. Por ejemplo, exigir una partida de nacimiento para poder matricularse en una escuela puede ser una forma de discriminar a las minorías étnicas o a los no nacionales que no posean, o a quienes se hayan denegado, esas partidas."** [énfasis añadido]. Así también, el Comité de Derechos Humanos en su Observación Nro. 20 explica que **"Debe exigirse a las instituciones públicas y privadas que elaboren planes de acción para combatir la discriminación."** [énfasis añadido].

15.- Es importante destacar que no toda distinción constituye un acto discriminatorio. Sobre esto, la Corte IDH explica que **"no puede afirmarse que exista discriminación en toda diferencia de tratamiento frente al individuo."**<sup>2</sup> Por esta razón, el Sistema Interamericano de Derechos Humanos ha establecido ciertos criterios básicos que analizan los casos para que una distinción sea discriminatoria. Estos criterios son: primero que **"a) hay[a] una diferencia de tratamiento entre situaciones análogas o similares"**<sup>3</sup> y el segundo que **"b) la diferencia no [tenga] una justificación objetiva y razonable"**<sup>4</sup>.

16.- A nivel internacional todos los casos de discriminación basados en condición migratoria **"constituyen una categoría sospechosa de discriminación que genera una presunción de discriminación."** [énfasis añadido] <sup>5</sup> Por tanto, la presunción de discriminación genera que **"en los casos en que no se pueda diferenciar si existe o no una distinción legítima, se deberá presumir la existencia de discriminación."**<sup>6</sup> [énfasis añadido]. Además, es deber de la autoridad frente a una posible situación de discriminación bajo una categoría sospechosa realizar un escrutinio estricto.

#### Derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato

17.- El artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que **"se reconoce y garantizará a las personas: [...] el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."** [énfasis añadido].

18.- Ahora bien, el servicio público es observado como toda actividad estatal necesaria para el desarrollo de la personalidad, el incremento de la calidad de vida y la dignidad de las personas. Al respecto, Sarmiento García define al servicio público, como: **"La actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva."**<sup>7</sup> [énfasis añadido]. Siguiendo esta línea, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina que: **"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación". Es decir, todas aquellas acciones que realizan las instituciones públicas deben ser ejercidas de manera eficaz, eficiente y con un buen trato.** [énfasis añadido].

19.- El artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las actividades financieras constituyen **"un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley. [...] El Estado**

-11-  
Causa  
rwp

fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito." [énfasis añadido]

20.- La ficha técnica de la Defensoría del Pueblo respecto de los servicios públicos explica que la eficiencia debe ser entendida como *"la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, este concepto atiende a lograr el objetivo con la utilización de los medios en un mínimo de recursos disponibles."*<sup>8</sup> [énfasis añadido]. Así también, se ha definido a la eficacia como la *"capacidad de alcanzar el efecto esperado o deseado tras la realización de un acto. Es eficaz el bien o servicio proveído si el consumidor o la consumidora obtienen lo que buscan con el mismo."*<sup>9</sup> [énfasis añadido]. La misma ficha técnica menciona que el concepto de buen trato *"se encuentra relacionado con la forma de atender a las personas, es un concepto de contenido ético, moral y social, que expresa respeto."*<sup>10</sup>

21.- Así también, para Ernesto Jinesta *"la eficacia alude a la producción real o efectiva de un efecto, en tanto que la eficacia esta referida a la idoneidad de la actividad dirigida a tal fin. La eficacia es un principio que irradia a los diversos sectores de la función y organización administrativa, por lo que posee un contenido heterogéneo y no unívoco (...) En términos generales, la eficacia y eficiencia implican que la administración pública no solo debe actuar u obrar, sino que debe obtener un resultado o alcanzar un fin u objetivo de modo que la efectividad o éxito de la administración es un criterio de legitimidad de esta."*<sup>11</sup>

#### IV.- ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS.-

22.- En el Acta de Reunión de Trabajo contenido a foja siete del presente trámite defensorial, se puede observar el testimonio de la peticionaria, quién manifiesta: *"Yo me acerqué el mes anterior al Banco de Pichincha a solicitar se me abra una cuenta, yo me fui con mi certificado en papel de la visa de refugio., me dijeron que ese documento no era válido para abrir la cuenta y no me permitieron hacerlo. [...] La abogada de la Defensoría del Pueblo conversó con la funcionaria del Banco que dijo que enviaría a consulta esta situación a Quito, al siguiente día nos dijeron que desde Quito se había rechazado este tema, que con mi papel de refugio no era posible aperturar la cuenta."* [énfasis añadido]. En consecuencia de la revisión de estos hechos, se verifica que la peticionaria no podía abrir una cuenta bancaria en el Banco del Pichincha debido a que no se reconocía la validez de su visa de refugio que se encontraba impresa en una constancia en papel emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

23.- El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales explica que existe discriminación indirecta cuando *"existen leyes, políticas o prácticas en apariencia neutras pero que influyen de manera desproporcionada en los derechos del Pacto afectados por los motivos prohibidos de discriminación. Por ejemplo, exigir una partida de nacimiento para poder matricularse en una escuela puede ser una forma de discriminar a las minorías étnicas o a los no nacionales que no posean, o a quienes se hayan denegado, esas partidas."* [énfasis añadido]. Ahora bien, el hecho de no reconocer el certificado en papel de la visa de refugio de la peticionaria generó una afectación desproporcionada en la peticionaria ya que se ve impedida de utilizar el sistema bancario. Por lo que, estos hechos podrían significar una discriminación indirecta.

24.- Ahora bien, para verificar la existencia de discriminación es necesario emplear el test de discriminación utilizado en el los Sistemas Internacionales de Protección de Derechos Humanos. El Sistema Interamericano de Derechos Humanos ha establecido ciertos criterios básicos para verificar distinción discriminatoria, estos son: primero que *"a) hay[a] una diferencia de tratamiento entre situaciones análogas o similares"*<sup>12</sup> y el segundo que *"b) la diferencia no [tenga] una justificación objetiva y razonable"*<sup>13</sup> En virtud del primer criterio, para Laura Clérico & Martín Aldao existe diferencia de tratamiento en situaciones similares cuando *"alguien es tratado en forma diferente que otro, pero quiere ser tratado de la misma manera porque considera que no hay razones para ser tratado en forma diferente[...]"*<sup>14</sup> En este sentido, se puede verificar que a pesar de que la peticionaria se encuentra en el país en calidad de refugiada al igual que las personas que tienen el carnet de refugio, se le da un tratamiento distinto debido a que su constancia se encuentra en papel. Es preocupante observar que a pesar de que el constancia en papel de la visa de refugio y el carnet de refugio otorgan los mismos derechos y obligaciones, el Banco del Pichincha solo reconozca el carnet para el ejercicio de derechos.

25.- El segundo criterio requiere que esta distinción se produzca por una justificación objetiva y razonable. Para que una justificación sea objetiva se requiere que *"la distinción no obedezca a apreciaciones que están sujetas a interpretación, además dichas medidas deben abarcar a todas las personas que se encuentren dentro de las circunstancias particulares que justifican la diferenciación de trato."*<sup>15</sup> En contraste, para que una justificación sea razonable *"debe obedecer a consideraciones de lógica y su propósito no debe ser ilícito bajo el orden jurídico en cuestión."*<sup>16</sup> De la gestión oficiosa realizada y de la revisión general de los hechos se puede verificar que el Banco del Pichincha no se basaba en una justificación objetiva y razonable; sino, se producía por el desconocimiento de la funcionalidad de la constancia en papel de la visa de refugio. En consecuencia, al verificarse ambos criterios y al considerar que la discriminación por condición migratoria constituye una categoría sospechosa; se puede concluir que el actuar del Banco del Pichincha constituyó un acto de discriminación indirecta.

26.- Sin embargo, cabe destacar que durante el desarrollo del presente trámite defensorial, el Banco del Pichincha subsano el posible acto discriminatorio. Esto se verificó a través de la copia simple del contrato de apertura de la cuenta bancaria que fue

f

agregada al expediente defensorial. En razón de esto, se puede concluir que en la actualidad no existe una vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación en cuanto se ha reconocido la validez jurídica de la constancia en papel y se ha generado la cuenta bancaria.

27.- Durante el desarrollo del presente trámite defensorial se pudo verificar también que el impedimento para abrir la cuenta bancaria podía significar una presunta vulneración al derecho a acceder a servicios públicos y privados de calidad con eficacia y eficiencia reconocido en el artículo 66 numeral 66 de la República del Ecuador. Ahora bien, Sarmiento García define al servicio público, como: *"La actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva."*<sup>17</sup> [énfasis añadido]. En esta línea, se puede observar que las actividades realizadas por instituciones bancarias privadas constituyen acciones del servicio público en cuando su finalidad satisface necesidades de importancia colectiva. Esto coincide con lo expresado por el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador que señala que las actividades financieras constituyen *"un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley. [...] El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito."* [énfasis añadido] Por lo tanto, a pesar de que el Banco del Pichincha sea una institución de carácter privado, debido al tipo de actividad que realiza, sus servicios son catalogados como servicios públicos deben cumplir con los criterios de calidad, eficacia y eficiencia.

28.- La ficha técnica de la Defensoría del Pueblo respecto de los servicios públicos explica que la eficiencia debe ser entendida como *"la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, este concepto atiende a lograr el objetivo con la utilización de los medios en un mínimo de recursos disponibles."*<sup>18</sup> [énfasis añadido]. Así también, la eficacia se entiende como la *"capacidad de alcanzar el efecto esperado o deseado tras la realización de un acto."*<sup>19</sup> [énfasis añadido]. En esta línea, para Ernesto Jinesta *"la eficacia alude a la producción real o efectiva de un efecto, en tanto que la eficacia esta referida a la idoneidad de la actividad dirigida a tal fin."*<sup>20</sup> Ahora bien, del análisis del expediente defensorial se puede extraer que la peticionaria se acercó varias veces al Banco del Pichincha para intentar abrir su cuenta bancaria. Solo después de que la Defensoría del Pueblo realizó la admisibilidad del caso y requirió al Banco se emitió una respuesta afirmativa. En este sentido, se observa que la peticionaria no alcanzó su objetivo tras la realización de un solo acto o utilizando la menor cantidad de recursos sino que, por el contrario debió buscar el apoyo en otras instituciones. Es así que el solo hecho de presentar una queja frente a la Defensoría del Pueblo demuestra que la peticionaria debió buscar otros mecanismos para solucionar la problemática presentada.

29.- Cabe resaltar que la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante circular No. INIF-DNIF1-SAIFQ3-2011-028 del 28 de junio del 2011, estableció que las Instituciones Financieras deben *"realizar la revisión de las políticas internas a fin de que no existan disposiciones que limiten el acceso a los servicios financieros bajo preceptos discriminatorios en contra de las personas refugiadas por el Estado Ecuatoriano en cumplimiento de los mandatos constitucionales"*. En consecuencia de esto, con el fin de brindar un servicio con eficacia y eficiencia era necesario que se verificara que las políticas internas del Banco del Pichincha no generen una afectación a la peticionaria. Finalmente, por las consideraciones expuestas y en mérito de los estándares jurídicos en materia de derechos humanos y el análisis del caso en específico, la Delegación Provincial de Imbabura de la Defensoría del Pueblo, resuelve:

**V.- RESOLUCIÓN.-**

- 1.- Declarar que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como de la Resolución No.056-DPE-CGAJ-20157 que contiene las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo,.
- 2.- Declarar la inexistencia de una vulneración al derecho a la igualdad formal, material y no discriminación de la señora Luisa . Esto en razón de que durante el trámite del expediente defensorial se realizó la apertura de la cuenta bancaria a favor de la peticionaria, utilizando para ello la constancia en papel de su visa de refugio.
- 3.- Declarar que el hecho de que la peticionaria no haya podido aperturar su cuenta bancaria utilizando la menor cantidad de recursos o mecanismos disponibles; generó una afectación en su derecho a acceder a servicios públicos de calidad con eficacia y eficiencia. En este sentido, es preocupante notar que la respuesta del Banco del Pichincha se dio solamente después de que se genera un requerimiento escrito por parte de la Defensoría del Pueblo.
- 4.- Exhortar al Banco del Pichincha para que de manera inmediata se realice todas las adecuaciones necesarias a sus políticas internas con el fin de que las personas refugiadas que tengan una constancia en carnet o en papel puedan acceder sin inconvenientes a los servicios bancarios. Para esto, se deberá considerar que el documento habilitante para que una persona refugiada pueda solicitar un servicio financiero es el carnet o la constancia de papel, ambas emitidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- 5.- Exhortar al Banco del Pichincha para que verifique que las políticas internas de su institución no contengan disposiciones que limiten el acceso al sistema financiero bajo preceptos discriminatorios.
- 6.- Recomendar al Banco del Pichincha para que en casos análogos tome acciones inmediatas que permitan que las

f

-12-  
(doce)  
revisado

personas puedan acceder a un servicio con calidad, eficiencia y eficacia. En este sentido, debe verificarse la existencia de procedimientos rápidos que garanticen obtener el objetivo esperado con un mínimo de recursos y tiempo utilizado.

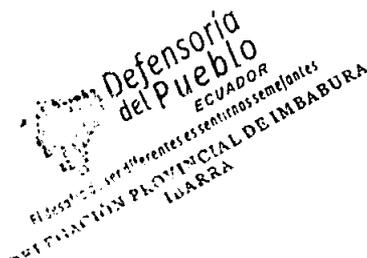
7.- Recomendar a la Superintendencia de Bancos y Seguros que revise las normas y procedimientos internos de las instituciones del sistema financiero con el fin de identificar y rectificar disposiciones que podrían limitar el acceso de las personas refugiadas a los servicios bancarios.

8.- Recomendar a la Superintendencia de Bancos y Seguros para que emita una resolución en la cual se disponga que las normas y procedimientos internos de las instituciones financieras públicas y privadas relativa al acceso a los servicios bancarios no contengan disposiciones discriminatorias que limiten el acceso al sistema financiero por el hecho de encontrarse en la calidad de refugiados o solicitantes de refugio.

9.- Notifíquese y cúmplase.

Dra. Katherine Andrade Andrade

DELEGADA PROVINCIAL DE IMBABURA  
DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR



Notificaciones:

Señora:

Chica Narváez y Pedro Moncayo  
Petitionario

Señor:

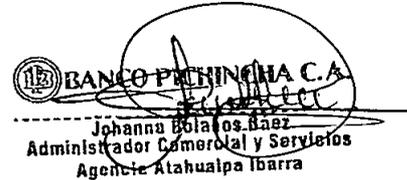
José Luis Aguirre  
Gerente de Agencia Ibarra  
Banco del Pichincha  
Flores y Sucre  
Requerido

Señora:

Econ. Valeria Llerena Endara  
Intendencia del Sector Financiero Privado  
Superintendencia de Bancos y Seguros  
Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid.  
Notificación a través de Quipux / vllereña@superbancos.gdo.ec

Interesada

1 Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Observación General N° 20: La no discriminación y los derechos



23 NOV. 2017  
11:12