

## **Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo frente a la falla de servicios electrónicos del Banco Pichincha**

Quito, 12 de octubre de 2021

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, como Institución Nacional de Derechos Humanos expresa su preocupación frente a las diferentes noticias que dan cuenta de sentimientos de angustia, preocupación, inquietud y malestar ocasionados en las y los clientes del Banco Pichincha que utilizan los servicios de banca digital, en razón de que éstos habrían estado sin funcionamiento durante más de 72 horas.

De las noticias indicadas, se desprende que el problema informático habría iniciado el día viernes 8 de octubre del presente año, periodo desde el cual, las personas usuarias de este servicio bancario no han recibido ninguna noticia o explicación, hasta el lunes 11 de octubre, pasado el mediodía. Es de destacar que la interrupción del servicio, en algunos casos, habría traído consecuencias nocivas para ciertos clientes. Asimismo, se hace notar en dichas noticias, que este problema sería reiterativo y que se evidenciaría una probable omisión de la Superintendencia de Bancos como organismo controlador y regulador.

Por último, en un diario de prensa escrita de circulación nacional, se señala” *A más de los reclamos genuinos de los clientes, en redes, se emitieron una serie de noticias falsas o fake news que buscaban generar mayor malestar entre los usuarios*”.<sup>1</sup>

Para la protección y prevención de los derechos de las personas usuarias del servicio que brindan las instituciones del sistema financiero, es necesario considerar que la Constitución de la República determina que las mismas tienen derecho a disponer y acceder a bienes y servicios públicos y privados de óptima calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato; igualmente, se señala su derecho a recibir información precisa y no engañosa sobre el contenido y características de los bienes entregados y de los servicios prestados.

Estos derechos se encuentran también reconocidos en las Directrices de Naciones Unidas de protección al consumidor que establecen que los servicios financieros se otorgarán con un trato justo y proporcionando, información adecuada, lo cual debe ser fomentado o establecido por los Estados, los que deben además, implementar y aplicar mecanismos de control para velar por el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales, con el objeto de brindar una protección en el acceso y la utilización de servicios financieros y salvaguardar los datos financieros del consumidor contra el fraude y el abuso.

La normativa interna ecuatoriana como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala que, los proveedores públicos y privados, deben observar un trato transparente,

---

<sup>1</sup> <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/fallas-en-canles-electronicos-denuncian-decenas-de-usuarios-de-banco-pichincha-nota/>

equitativo y no discriminatorio o abusivo en la prestación de sus servicios; así mismo, las instituciones que proveen los servicios, deben otorgar seguridad en la utilización de los mismos, por lo que estos deben ser competitivos, y de óptima calidad. Finalmente, esta Ley también hace referencia a que en los servicios entregados se debe proporcionar información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa en cuanto a todos los aspectos que conciernen a los mismos.

Además, las entidades financieras también deben incorporar en sus políticas las responsabilidades que tienen de respeto de los derechos humanos en virtud de la disposición constitucional contenida en el artículo 83 numeral 5 que establece: *“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: [...] 5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.”*

En ese sentido, las instituciones financieras deben integrar en sus políticas internas, el contenido de los Principios Rectores sobre las Empresa y Derechos Humanos, que en el numeral 15 del Capítulo II sobre la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, expresamente señala: *“Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias, a saber: a) Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos; b) Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos; c) Unos procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar”*.

Cabe señalar que, el ordenamiento jurídico ecuatoriano prevé la existencia de una entidad de control respecto de las actividades de las instituciones del sistema financiero que, para el presente asunto, corresponde a la Superintendencia de Bancos. Esta entidad tiene las competencias previstas en el artículo 213 de la Constitución de la República, que determina que: *“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 ciudadano. [...]”*

Con mayor detalle, el artículo 62 numeral 1, 6 y 7 del Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I se refiere a las funciones de la Superintendencia de Bancos: *“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; [...] 6. Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control y sobre las personas naturales o jurídicas*

---

2 Naciones Unidas. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del Marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. Nueva York y Ginebra, 2011. HR/PUB/11/04, pág. 18. Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf)

*que incumplan las disposiciones de este Código, en el ámbito de su competencia; 7. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan [...].”*

Frente a este escenario que podría estar vulnerando los derechos de las personas usuarias de los servicios financieros del Banco Pichincha a escala nacional, con el fin de que los mismos sean observados, respetados y a fin de evitar que se repitan las presuntas vulneraciones de derechos; la Defensoría del Pueblo realiza el siguiente **EXHORTO**:

1. Al Banco Pichincha para que asuma un compromiso político de responsabilidad, para respetar los derechos de las personas usuarias de dicha entidad, de forma que implemente e institucionalice de forma diligente, un proceso para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas sobre el impacto del presente evento en los derechos de sus clientes, y de ser necesario, repare las consecuencias negativas que se han producido. Para ello, es necesario que establezca las vías directas de comunicación y análisis que permita resolver cada queja de manera efectiva y diligente.
2. A la Superintendencia de Bancos para que, de conformidad a su atribución y competencia establecida en la Constitución de la República, el Código Monetario Financiero y demás normativa relacionada a la protección de los derechos de las personas usuarias, emprenda de manera inmediata las acciones de verificación y control y de ser el caso, la sanción correspondiente y la disposición de medidas de prevención para que estos hechos no vuelvan a perjudicar los derechos de las personas usuarias. Igualmente, la Superintendencia debe publicitar los canales de atención de reclamos y vigilar que los mismos gocen de celeridad y efectividad para la protección de los derechos de las personas usuarias del sistema financiero.
3. Se comunica y motiva a la población en general, que en el caso de que hubiese sido afectada y no reciba la atención debida por parte de la entidad financiera, presente sus reclamos al Defensor del Cliente que se encuentra en las instalaciones de la entidad financiera y/o en la Superintendencia de Bancos, la cual deberá actuar de acuerdo a sus competencias.

Desde la Institución Nacional de Derechos Humanos estaremos vigilantes de las acciones que implementen la entidad financiera y la Superintendencia de Bancos para la efectiva protección de los derechos de las personas usuarias del sistema financiero, con la finalidad de alertar sobre cualquier hecho que vulnere o menoscabe sus derechos.