

Defensoría del Pueblo de Ecuador

Aportes sobre:

Estado, actores financieros y derechos humanos en América Latina y el Caribe: avances y desafíos en la incorporación de un enfoque de derechos humanos en las políticas, regulaciones y prácticas financieras en la región

Organismo solicitante:

Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos,
Grupo de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas

Fecha de envío: agosto 2022



César Marcel Córdova Valverde
Defensor del Pueblo de Ecuador (e)

Miguel Ángel Chimborazo Gaon
Secretario General Misional

Ángel Santiago Cabezas Zambrano
Coordinadora General de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Wilma Rosa Villa Masache
Directora Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarías y Consumidoras

Elaboración

Blanca Viviana Castillo Ron
Yashira Katerine Naranjo Sánchez
Sergio David Pérez Padilla
Dilo Bolívar Quispe Quilapanta

Av. 12 de Octubre y Pasaje Nicolás Jiménez
Quito, Ecuador.
Telf.: +593 2 330 1112
www.dpe.gob.ec

Introducción

La Defensoría del Pueblo de Ecuador en el marco de sus competencias en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos, remite información en respuesta a la atenta invitación a contribuir con el estudio sobre “Estado, actores financieros y derechos humanos en América Latina y el Caribe: avances y desafíos en la incorporación de un enfoque de derechos humanos en las políticas, regulaciones y prácticas financieras en la región.

1. ¿Cuáles son los desafíos más significativos que ha observado su institución respecto de la implementación de estándares de derechos humanos en la actividad del sector financiero? ¿Hay ejemplos o iniciativas en el pasado que puedan servir para guiar este proceso?

En el Ecuador, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, es el órgano encargado de formular políticas en el ámbito monetario y financiero; sin embargo, no ha creado las suficientes políticas públicas por las cuales se vincule de manera directa, constante y permanente al sector financiero con los derechos humanos en sus actividades diarias. En ese sentido, uno de los principales desafíos está en promover e incentivar a las entidades financieras en general a adquirir una responsabilidad ética y solidaria por la cual no solo se garanticen los derechos de las personas usuarias de los servicios financieros; sino, se brinden mejores condiciones para estas.

Otro de los desafíos o tareas pendientes, se ven reflejadas en la necesidad de concientizar a las entidades del sector financiero sobre la adecuada y verdadera responsabilidad con los derechos humanos en actividades del sector bancario, así como de la economía popular y solidaria. En tal virtud, es imperante impulsar a los distintos actores del sector financiero para que incluyan cuestiones sociales, ambientales, de gobernanza y derechos humanos en sus gestiones internas.

Así también, merece principal atención para la Defensoría del Pueblo de Ecuador, el relacionamiento permanente con las autoridades competentes de ámbito regulatorio y de control

financiero, para que se promueva el ejercicio del derecho al acceso y uso de los servicios financieros de óptima calidad y sin discriminación de ninguna naturaleza.¹

2. ¿Qué medidas y mecanismos deberían implementarse para garantizar que las entidades del sector financiero incorporen principios y prioridades de derechos humanos en sus procesos y resultados?

Es necesario que el Estado ecuatoriano reafirme y cumpla con de las Directrices de NNUU, en materia de empresas y derechos humanos en el sector de servicios financieros, incentivando a las entidades financieras al cumplimiento de los Derechos Humanos y la protección de los derechos del consumidor (usuarios de servicios financieros).

Así mismo, se debe fortalecer los mecanismos de reclamación con la finalidad de que estos sean adecuados, oportunos y generen soluciones que garanticen el pleno ejercicio de los derechos. (Sistemas de reclamaciones sin costo, sencillos, efectivos, que no requieran el patrocinio de abogado, céleres, que observen el debido proceso y sean plenamente accesibles).

Desde la Defensoría del Pueblo, insistir a través de las diferentes estrategias defensoriales ya sean: exhortos, dictámenes, pronunciamientos, resoluciones; entre otros, a fin de solicitar a las autoridades competentes la emisión de políticas públicas encaminados a la incorporación de principios y estándares de derechos humanos y empresas, Enel sector financiera.

Igualmente, la Defensoría del Pueblo juntamente con las entidades de regulación y control del sector financiero, deben proponer un programa de capacitación o socialización, dirigido a los representantes y trabajadores del sector financiero donde se pueda poner a su conocimiento la importancia de implementar en su agenda, nociones básicas en torno a derechos humanos y derechos del consumidor. (Usuarios de servicio financiero).

¹ La accesibilidad a los servicios financieros no es otra cosa que la inclusión de la personas usuarias a estos servicios con calidad, seguros y oportunos; de tal manera que puedan satisfacer sus necesidades para alcanzar los objetivos planificados a largo, mediano y corto plazo, ya sean por medio de transacciones de pago, inversión, seguros y sobre todo con el otorgamiento de préstamos y/o créditos que les permiten solventar las crisis económicas, cubrir emergencias imprevistas, acrecentar necesidades patrimoniales de negocio, vivienda u otros, y la inserción de nuevos emprendimientos que favorecerán en la disminución del desempleo y por ende de la miseria, contribuyendo con su accesibilidad a mejorar la calidad de vida de la persona y del entorno familiar que le rodea. Implica entonces que las personas sean vistas como sujetos de derechos y no como un medio de enriquecimiento de las entidades financieras.

3. Por favor, comparta ejemplos de buenas prácticas, iniciativas, acciones o programas adoptados en su país o región para promover y/o garantizar la integración del enfoque de derechos humanos en la actividad del sector financiero, incluyendo políticas y normas vinculadas con evaluación de riesgos ASG.

Dando cumplimiento a la última modificación de las Directrices de las Naciones Unidas de Protección al Consumidor, mediante el cual se alientan a los Estados hacer énfasis en establecer programas de educación e información, promoción del consumo sostenible, servicios financieros, entre otros temas, para reforzar la protección de las personas consumidoras, desde el 2017 la Defensoría del Pueblo ha venido impulsando campañas de consumo responsable dirigido a las personas usuarias relacionados a los servicios que ofrece el sistema financiero, a fin de fomentar una cultura de consumo responsable a través de herramientas prácticas y conocimientos necesarios para adoptar decisiones financieras de manera informada y acertada.

En el ámbito legislativo a inicios del año 2022, la Asamblea Nacional del Ecuador, aprobó la Ley Orgánica para Proteger los Derechos de los Clientes del Servicio Financiero, norma por la cual se busca entre otras cosas la protección de los usuarios financieros; se garantiza el derecho de reclamación agilizando plazos para la atención de casos; restitución de cobros por servicios no solicitados; cobranza de créditos, actividades publicitarias; practicas prohibidas, entre las más importantes.

5. Dado su rol como mecanismo extrajudicial de reclamación del Estado ¿ha intervenido en procesos vinculados a la actividad del sector financiero incluyendo denuncias o intervenciones de oficio derivadas o vinculadas con el financiamiento de proyectos? En caso afirmativo, rogamos proporcione ejemplos de los esfuerzos de remediación y las recomendaciones llevadas a cabo por su institución en este contexto.

Desde la Defensoría del Pueblo no se ha intervenido en casos relacionados con denuncias derivadas del financiamiento de proyectos; sin embargo, en materia de protección de derechos de las personas usuarias de servicios financieros se ha actuado como un órgano

complementario de protección de derechos cuando el órgano de regulación y control en la materia no ha garantizado adecuadamente los derechos de las personas usuarias de servicios financieros.

Para el cumplimiento de su rol de protección desde el ámbito administrativo se ha realizado gestiones oficiosas, exhortos y pronunciamientos. Mientras que para el ámbito judicial se han activado demandas constitucionales (garantías jurisdiccionales), especialmente relacionadas con cobros indebido y prácticas abusivas por parte de las entidades financieras y tras la acción u omisión de los órganos de control.