

**LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO**

**TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

**CAPÍTULO VII.- NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

(Sustituida mediante Resolución Nro. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018; sustituida por Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020; sustituida mediante Resolución Nro. SB-2022-1861 de 30 de septiembre del 2022; sustituida mediante Resolución Nro. SB-2023- 0828 de 19 de abril del 2023; reformada con Resolución Nro. SB-2024-00749 de 09 de abril de 2024); reformada con Resolución No. SB-2025-02853 de 28 de noviembre de 2025.

**SECCIÓN I.- GENERALIDADES**

**Art 1.- Objeto.** - La presente norma tiene por objeto regular las atribuciones, deberes y prohibiciones del Defensor del Cliente para las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos.

**Art 2.- Ámbito de aplicación.** - Las normas previstas en la presente resolución son aplicables al ejercicio de la función del Defensor del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado, que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

**Art 3.- Glosario.** - Para los efectos de la aplicación de esta norma, se define los siguientes términos:

- a) **Banco de Elegibles:** Es el registro de los postulantes que superaron todas las etapas del proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente. (los demás numerales quedan igual).
- b) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero. La condición de cliente financiero será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que avale la existencia de una relación contractual de carácter financiero entre éste y la entidad financiera.
- c) **Consulta:** Solicitud de información respecto de un determinado asunto referente a productos o servicios brindados por la entidad financiera, y/o la aplicación de normas o disposiciones que estén bajo supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.
- d) **Defensor del Cliente:** Persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.
- e) **Quejas:** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los usuarios financieros plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos y servicios que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.
- f) **Reclamos:** Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los usuarios financieros solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros y/o beneficiarios.

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

**g) Usuario financiero:** Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

**h) Conflicto de intereses:** Situación en la que los intereses personales de un individuo pueden interferir con su capacidad para actuar de manera objetiva en su función profesional.

### **SECCIÓN II.- FUNCIONES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

#### **ARTÍCULO 4.- El Defensor del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros.**

El Defensor del Cliente desempeñará sus funciones en las instalaciones de la oficina matriz de la entidad financiera controlada, o en el lugar que disponga la Superintendencia de Bancos. En caso de requerirse una ubicación distinta, será esta entidad quien determine el sitio idóneo para el ejercicio de sus funciones.

El Defensor del Cliente deberá observar, de manera permanente, los siguientes parámetros en el ejercicio de sus funciones:

- Del actuar del Defensor del Cliente. - El Defensor del Cliente no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la entidad financiera; el actuar del Defensor del Cliente se enmarcará en las competencias asignadas en la presente norma y directrices emitidas por la Superintendencia de Bancos.
- Solución de conflictos. - Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad, que lleguen a su conocimiento; y,
- Libre acceso y gratuidad. - El servicio que preste el Defensor del Cliente, no tiene costo alguno para el reclamante

#### **ARTÍCULO 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.** - Son obligaciones del Defensor del Cliente las siguientes:

- a)** Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan en contra de las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la presente norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso;
- b)** Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras;
- c)** Informar el estado del trámite al usuario financiero cuando, lo requiera;
- d)** Informar a la Superintendencia de Bancos sobre la difusión, aplicación y el cumplimiento de los derechos del usuario financiero;
- e)** Permanecer físicamente en el espacio destinado para la atención al público dentro de la entidad financiera a la que fue designado, cumpliendo con el horario autorizado por la Superintendencia de Bancos. De manera excepcional, dicho horario podrá ser modificado únicamente por la Superintendencia de Bancos;
- f)** Comparecer ante la Superintendencia de Bancos cuando ésta lo requiera;
- g)** Formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionados con los servicios y la atención al usuario financiero;
- h)** Informar a la Superintendencia de Bancos las consultas, quejas o reclamos recurrentes identificados en el ejercicio de sus funciones, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios financieros, conforme al marco legal vigente;
- i)** Emitir recomendaciones a las entidades financieras, dentro del ámbito de su competencia,

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

orientadas a fortalecer la protección de los derechos de los usuarios financieros, conforme al marco legal vigente; mismas que no serán vinculantes;

- j)** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones, reformas, derogación de normas aplicables para la mejor protección de los derechos de los usuarios y beneficiarios financieros;
- k)** Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera y a la Superintendencia de Bancos, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios financieros, dentro del plazo de un mes posterior a la finalización del año. Además, en caso de cese de funciones, se deberá presentar un informe de fin de gestión, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 34 de esta norma;
- l)** Registrar de manera legible y en orden cronológico toda la documentación generada en cada uno de los casos recibidos, y mantenerla actualizada en el sistema informático establecido para el efecto, proporcionado por la Superintendencia de Bancos;
- m)** Las actuaciones deberán realizarse de manera presencial, en el lugar, días y horas hábiles establecidos para la atención al público, conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 5 de la presente norma. Para efectos del procedimiento previsto en esta norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del Defensor del Cliente se enviarán a la dirección electrónica señalada por las partes en la consulta, queja o reclamo;
- n)** Respecto de terceros, a guardar estricta reserva y confidencialidad de los antecedentes e información que consten del expediente que forme; así como a cumplir las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero con respecto a la protección de la información, al sigilo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente;
- o)** En caso de ausencia por enfermedad o calamidad doméstica, el Defensor del Cliente deberá presentar la correspondiente notificación y justificación ante la Superintendencia de Bancos, con copia a la entidad financiera, dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del hecho. Esta novedad deberá ser registrada en el informe de gestión mensual;
- p)** Cumplir fielmente con la visión, misión, principios, valores, fines y objetivos institucionales de la Superintendencia de Bancos;
- q)** Respetar y cumplir las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos. El incumplimiento de dichas disposiciones constituirá causal para la terminación anticipada de funciones;
- r)** Colaborar con el normal desenvolvimiento de las actividades a las cuales la Superintendencia de Bancos convoque;
- s)** Brindar atención presencial a los usuarios financieros desde las instalaciones de la entidad financiera, en el lugar, días y horarios hábiles establecidos para la atención al público, conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 5 de la presente norma. En caso de que el usuario financiero solicite atención telemática, el Defensor del Cliente deberá habilitar el uso de plataformas tecnológicas adecuadas para garantizar la atención correspondiente;
- t)** El Defensor del Cliente deberá excusarse de conocer consultas, quejas o reclamos cuando exista un conflicto de interés. Se considerará que existe conflicto de interés cuando el Defensor del Cliente sea cónyuge, mantenga una unión de hecho, o tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el usuario financiero que presenta la consulta, queja o reclamo. En tales casos, el Defensor del Cliente deberá remitir el trámite correspondiente a la Superintendencia de Bancos;
- u)** Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

**ARTÍCULO 6.- Prohibiciones del Defensor del Cliente.** - Los Defensores del Cliente tendrán prohibidas las siguientes actuaciones:

- a) Solicitar cualquier tipo de retribución por la tramitación de la consulta, queja o reclamo y cualquier servicio o producto que brinde la entidad financiera, y/o por ofrecer cualquier producto o servicio;
- b) Solicitar información a la entidad financiera que no sea relacionada al caso presentado por el usuario financiero;
- c) Revelar información del cliente o entidad financiera incluyendo la sujeta a reserva y/o sigilo; salvo excepciones previstas de Ley;
- d) Delegar sus funciones;
- e) Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente;
- f) Adquirir nuevas operaciones activas y/o pasivas con la entidad financiera en la cual cumple sus funciones de Defensor del Cliente, a partir de su designación, y mientras ejerza el cargo;
- g) No podrá conocer asuntos:
  - i. Que se encuentren en trámite, o hayan sido ya resueltas en sede judicial o arbitral, hecho que se dejará constancia en el Formulario Gratuito de Reclamos;
  - ii. Las consultas, quejas o reclamos que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario o del modelo de negocio de la entidad;
  - iii. Las consultas, quejas o reclamos en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual;
  - iv. Las consultas, quejas o reclamos que estén en trámite o hayan sido resueltas por la Superintendencia de Bancos, no podrán ser atendidas por el Defensor del Cliente;
- h) Dedicarse al libre ejercicio de la profesión, dentro de su jornada u horario de trabajo;
- i) Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su conocimiento que se encuentren en trámite o que haya conocido; y,
- j) Realizar actividades de proselitismo político o partidista.

## SECCIÓN III.- DEBERES DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS

**ARTÍCULO 7.- Deberes de las entidades controladas.** - Las entidades del sector financiero público o privado controladas por la Superintendencia de Bancos, adoptaran las medidas oportunas para:

- a) Colaborar con el Defensor del Cliente en todas aquellas acciones que contribuyan al mejor desempeño de sus funciones, especialmente mediante la entrega oportuna de la información que este requiera respecto de los casos presentados ante su instancia;
- b) Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de las entidades financieras colaboren con el Defensor del Cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las disposiciones que les vinculen; (los demás numerales quedan igual).
- c) La entidad financiera deberá registrar, a través de su sistema interno, la asistencia del Defensor del Cliente, incluyendo los horarios de ingreso y salida. En caso de ausentismo, la entidad deberá reportar esta novedad de manera inmediata al organismo de control. Además, dicha información deberá incluirse en el informe mensual que se presenta dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, junto con el reporte de pago de honorarios;
- d) Las entidades financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos deberán poner a disposición de sus clientes, en sus instalaciones físicas, página web, redes sociales, cartelera informativa y demás medios de comunicación, información sobre la existencia y funciones del Defensor del Cliente, incluyendo los números telefónicos y correos

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- electrónicos de contacto;
- e) Brindar el espacio en las instalaciones de la matriz de la entidad controlada o donde la Superintendencia de Bancos lo disponga, en el área de atención al público con su debido distintivo, que incluya la imagen institucional de la Superintendencia de Bancos; asignándole los equipos electrónicos y sistemas informáticos que sean necesarios para el desempeño de sus actividades. Dicho espacio deberá contar con las seguridades y protecciones físicas necesarias a fin de garantizar el sigilo bancario y la seguridad de la información que reposa en los trámites puestos en su conocimiento;
  - f) Cumplir con el pago de los honorarios del Defensor del Cliente de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la presente norma;
  - g) La entidad financiera deberá remitir un informe mensual, dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, que incluya:
    - i. el reporte de asistencia del Defensor del Cliente; y,
    - ii. el detalle del pago de honorarios efectuado al Defensor del Cliente.
  - h) La entidad financiera deberá suscribir un contrato de prestación de servicios profesionales con el Defensor del Cliente asignado, conforme al modelo establecido en el anexo adjunto a la presente norma.

**ARTÍCULO 8.- Plazo para presentar la consulta, queja o reclamo.** - Los usuarios financieros tienen derecho a presentar consultas, quejas o reclamos en cualquier momento, siempre que no se configure el supuesto previsto en el segundo inciso del presente artículo. En caso de que el usuario financiero haya presentado previamente su consulta, queja o reclamo ante la entidad controlada y no esté conforme con el resultado del pronunciamiento emitido, podrá acudir ante el Defensor del Cliente o ante la Superintendencia de Bancos, dentro del término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta; en concordancia con el artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero. La tramitación de consultas, quejas o reclamos deberá considerar los plazos de prescripción aplicables al hecho objeto del requerimiento.

**ARTÍCULO 9.- Forma de presentación.** - Las consultas, quejas o reclamos dirigidos al Defensor Cliente podrán ser presentadas en la oficina matriz donde se ubique el Defensor del Cliente, así como también de manera digital a la dirección de correo electrónico que el Defensor del Cliente tendrá habilitado para este fin.

**ARTÍCULO 10.- Admisión.** - Para admitir a trámite el reclamo o queja de un usuario financiero se debe verificar:

- a) Que se presente el formulario de reclamos, quejas o consultas, de forma física o digital debidamente suscrito por el usuario financiero, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto; asimismo, podrá adjuntar carta explicativa debidamente suscrita como anexo al formulario.

La admisión a trámite de un reclamo, queja o consulta, ante la entidad financiera, no impide, ni restringe el derecho del usuario financiero a presentar su trámite ante el Defensor del Cliente. Por otro lado, si el asunto motivo del reclamo, queja o consulta, está siendo sustanciado por la Superintendencia de Bancos, la entidad controlada y/o el Defensor del Cliente se abstendrán de conocer y procesar dicho reclamo, queja o consulta. Para esto es necesario que el Defensor de Cliente antes de admitir a trámite la consulta, queja o reclamo, verifique en el sistema informático establecido para el efecto, si el proceso está siendo sustanciado por la Superintendencia de Bancos. (los demás numerales quedan igual).

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- b) Tratándose de personas jurídicas, deberá acompañarse, además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad, nombramiento o los poderes vigentes del representante legal y copia del Registro Único de Contribuyente, mismos que deberán estar vigentes a la fecha de presentación de la consulta, queja o reclamo;
- c) El comunicado, documento o formulario en el que se detalle de manera clara los hechos que motivan el reclamo o queja, determinando la oficina o área correspondiente de la entidad o entidades contra las cuales va dirigida, monto del reclamo y la petición concreta;
- d) El reclamante deberá singularizar el producto o servicio que promueve el reclamo, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido en sede judicial o sede administrativa por la Superintendencia de Bancos; y,
- e) Procurará adjuntar también los documentos que sustenten la consulta, reclamo o queja.

En caso de que la consulta, queja o reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previamente establecidos, el usuario financiero deberá subsanar cualquier omisión en un plazo de diez (10) días contados a partir de la notificación correspondiente. Si el usuario no realiza la subsanación dentro del plazo indicado, el Defensor del Cliente procederá, de oficio, con el archivo del trámite por desistimiento.

**ARTÍCULO 11.- Acumulación de expedientes.** - Podrá acumularse los expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de reclamos o quejas presentadas por distintas personas, y se refieran a la misma entidad financiera, que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión en los hechos o problemas puestos de manifiesto.
- b) Cuando se trate de reclamos o quejas formuladas por una misma persona referidas a cuestiones que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión, y que no consistan en una mera reiteración.

La acumulación de expedientes no afectará a la mención individualizada de los reclamos o quejas en el resumen estadístico que ha de ser remitido a la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 12.- Reclamos o quejas colectivas.** - Podrá presentarse un único reclamo o queja conjunta por parte de distintos reclamantes cuando éstos se vean afectados por conductas que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, de la misma entidad.

La presentación de reclamos o quejas colectivas se realizará a través de un único representante o Procurador común.

Los reclamos o quejas colectivas se deberán presentar como un único proceso y pronunciarse sobre éstas en una misma acta de conciliación.

**ARTÍCULO 13.- Descargos.** - Una vez admitido a trámite el reclamo, el Defensor del Cliente solicitará a la entidad financiera, mediante oficio, los descargos y las pruebas correspondientes. La notificación deberá realizarse por correo electrónico.

La entidad financiera deberá presentar los descargos en un plazo de ocho (8) días hábiles si se trata de una transacción nacional, y en un plazo de veinte (20) días hábiles si corresponde a una transacción internacional. La información requerida deberá ser entregada dentro del mismo término.

Excepcionalmente, a solicitud de la entidad financiera, el plazo podrá ampliarse hasta la mitad del período originalmente otorgado.



## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

**ARTÍCULO 14.- Incumplimiento en la remisión de información.** - En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera el Defensor del Cliente deberá emitir un pronunciamiento sobre la consulta, queja o reclamo con la información disponible.

La falta en la entrega de información por parte de la entidad controlada deberá ser puesta en conocimiento de la Superintendencia de Bancos, quien de verificar aquello, procederá con las acciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero para tal efecto.

En cualquiera etapa del proceso, el cliente podrá desistir de la consulta, queja o reclamo, en la que indicará expresamente que se trata de un desistimiento total o parcial, en el caso que no precise, se entenderá como un desistimiento total.

El desistimiento se podrá realizar por cualquier medio que permita su constancia, para lo cual el Defensor del Cliente podrá disponer la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del reclamo por desistimiento.

**ARTÍCULO 15.- Conciliación.** - El Defensor del Cliente cuenta con la facultad para realizar las gestiones necesarias y efectuar las propuestas oportunas a las partes, destinadas a conseguir un arreglo amistoso. De alcanzar las partes dicho acuerdo, se dará por concluido el reclamo o queja presentada y se procederá a su archivo.

Para esto convocará a una audiencia de conciliación, notificando al reclamante al correo electrónico señalado en el Formulario de Reclamos para los Usuarios y Clientes del Sistema Financiero para Atención de Defensor del Cliente, en la audiencia las partes podrán comparecer personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita. Los clientes y usuarios financieros podrán comparecer también a través de medios electrónicos, de lo cual se dejará constancia. Las entidades controladas prestarán el soporte tecnológico necesario para que se cumpla con esta comparecencia.

El Defensor del Cliente, podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, se señalará día y hora para su reanudación, lo cual deberá ocurrir en un término no mayor a cinco (5) días, contados a partir de la suspensión, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.

Sí hay acuerdo total o parcial, se consignarán de manera clara y precisa los puntos de compromiso; y, si se trata de restitución de valores, su cuantía.

Si no comparece la entidad financiera o no se logra acuerdo alguno, se dará por concluida la audiencia por imposibilidad o falta de acuerdo, según sea el caso, de lo cual se dejará constancia en el acta correspondiente; y, en el término de cinco (5) días, el Defensor del Cliente remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Bancos, para que este organismo de control resuelva sobre el reclamo del cliente o usuario financiero.

Ante la falta de comparecencia del usuario financiero de manera injustificada a la audiencia de conciliación por segunda ocasión, se declarará el desistimiento total del reclamo o queja presentado y se dispondrá su archivo, dejando constancia en el acta de audiencia fallida, la misma que será notificada a las partes.

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

En el caso de inasistencia del representante de la entidad financiera a la audiencia de conciliación, el Defensor del Cliente deberá reportar este incumplimiento a la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 16.- Actas de Conciliación.** - Las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a audiencia de conciliación, contendrán al menos lo siguiente:

- a) Fecha, día, hora y lugar;
- b) Identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen;
- c) Intervención del reclamante;
- d) Intervención de la entidad con los descargos respectivos;
- e) Intervención del Defensor del Cliente con la argumentación normativa aplicada a cada caso
- f) Conclusión general y determinación del acuerdo al que llegaren las partes, de ser el caso, o en su defecto, la constancia de que las partes no llegaren a un acuerdo; y,
- g) Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

**ARTÍCULO 17.- Reglas de la Conciliación.** - El Defensor del Cliente y las partes una vez instaladas la Audiencia de Conciliación, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, deberán cumplir con las siguientes reglas de procedimiento:

- 1. Cuando las partes intervengan mediante apoderados o representantes deberán comunicar por escrito el particular al Defensor del Cliente; y, presentar la documentación de respaldo;
- 2. No se tratarán asuntos personales que perjudiquen la comunicación entre las partes y el Defensor del Cliente;
- 3. Las partes que intervengan no podrán mostrar conducta hostil, antiética o tendiente a amedrentar a la otra parte
- 4. El Defensor del Cliente podrá realizar anotaciones sobre las opciones o alternativas puestas en su conocimiento por las partes;
- 5. Durante el proceso de la conciliación, el Defensor del Cliente podrá realizar las preguntas que creyere convenientes, con el fin de comprender el asunto materia de la controversia;
- 6. El Defensor del Cliente tendrá la facultad de reencausar el debate de las partes hacia el objetivo de la reclamación; y,
- 7. La Audiencia de Conciliación y las reuniones que por esta razón mantuvieren el Defensor del Cliente con las partes en conjunto son de carácter estrictamente privado y confidencial.

En el contenido del acta incluirá el detalle de las incidencias o novedades ocurridas durante la audiencia.

El seguimiento y cumplimiento de lo acordado en el Acta de Conciliación será de responsabilidad del Defensor del Cliente.

En caso de que no se haya llegado a un acuerdo, el Defensor del Cliente deberá remitir en el término de cinco (5) días a la Superintendencia de Bancos el acta de imposibilidad de acuerdo, así como el expediente conformado para la tramitación de la queja o reclamo en el organismo de control.

**ARTÍCULO 18.- Desistimiento de la queja o reclamo.** - Los usuarios financieros pueden desistir de la queja o reclamo en cualquier etapa del procedimiento. El desistimiento deberá realizarse de manera expresa, por escrito, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del expediente.

El desistimiento puede ser total o parcial. En el caso que sea parcial se continuará con la tramitación sobre los puntos pendientes.



## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

El desistimiento ante el Defensor del Cliente no impide que se pueda plantear una queja o reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 19.- Allanamiento y/o respuesta favorable.** - Las entidades financieras podrán aceptar el reclamo o queja presentada por el usuario financiero mediante allanamiento, el cual deberá ser expresado de forma escrita. Una vez realizado el allanamiento, se declarará la conclusión del trámite, se notificará al usuario financiero con la respuesta correspondiente y se procederá al archivo del expediente.

El allanamiento podrá ser total o parcial. En caso de ser parcial, se continuará con la tramitación respecto de los puntos que permanezcan pendientes.

**ARTÍCULO 20.- Término para atender.** - El Defensor del Cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, queja o consulta, para emitir una respuesta.

En caso de que el trámite no sea atendido dentro del plazo establecido, podrá iniciarse un proceso sancionatorio.

**ARTÍCULO 21.- Prueba Oficiosa.** - Durante la tramitación del reclamo o queja, el Defensor del Cliente podrá solicitar de oficio, por una sola vez, a las partes involucradas la documentación que considere pertinente para el análisis del caso. Para la entrega de la información requerida, se otorgará un plazo de seis (6) días. Este plazo podrá extenderse hasta doce (12) días cuando se trate de transacciones realizadas en el extranjero.

**ARTÍCULO 22- Traslado del expediente por parte del Defensor del Cliente a la Superintendencia de Bancos.** – En los casos en que no se haya alcanzado un acuerdo entre las partes, el Defensor del Cliente deberá remitir a la Superintendencia de Bancos, en el plazo de cinco (5) días, el expediente correspondiente junto con el acta de imposibilidad de acuerdo y un informe técnico que contenga lo siguiente:

1. Oficio dirigido a la Superintendencia de Bancos, debidamente numerado y fechado.
2. Informe técnico que incluya:
  - i. Antecedentes del caso, incluyendo el reclamo presentado, los descargos de la entidad financiera y el acta de conciliación.
  - ii. Base legal aplicable, con referencia a la normativa vigente relacionada con el caso.
  - iii. Análisis y conclusión.

**ARTÍCULO 23.- Procedimiento de Consultas.** - Una vez recibida la consulta escrita en el término de tres (3) días, el Defensor del Cliente notificará a la entidad financiera la misma y en el término de ocho (8) días la institución financiera deberá remitir mediante oficio la respuesta a el Defensor Cliente con las respectivas pruebas de descargo, el cual remitirá dicha respuesta al usuario o beneficiario financiero.

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

En este sentido, una vez absuelta la consulta será archivada. En caso de ser una consulta verbal esta deberá ser atendida en el instante, de manera oportuna y ágil.

**ARTÍCULO 24.- Evaluación.** - La Superintendencia de Bancos, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, dictará los procedimientos de evaluación del Defensor del Cliente; así mismo, la consecuencia de los resultados de una evaluación deficiente será causal para la cesación de funciones.

La Superintendencia de Bancos efectuará inspecciones, verificaciones, supervisiones o evaluación de gestión del Defensor del Cliente, con el fin de vigilar el estricto cumplimiento de sus atribuciones contempladas en esta norma.

El Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano asignará a un servidor público a su cargo o de las Intendencias Regionales, para que realice el seguimiento y acompañamiento de la gestión del Defensor del Cliente.

El Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, o quién haga de sus veces en las Intendencias Regionales, se encargará de realizar la evaluación de desempeño de los Defensores del Cliente, al menos de manera semestral bajo parámetros objetivos acordes a sus funciones, responsabilidades y perfil del puesto.

La evaluación se basará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, con el fin de lograr a cabalidad el propósito de sus funciones y el mejoramiento continuo del mismo en beneficio de los usuarios financieros.

**ARTÍCULO 25.- Causales para la terminación anticipada por incumplimiento de Funciones.** - La Superintendencia de Bancos, emitirá la resolución de terminación de funciones del Defensor del Cliente cuando incurra en las siguientes causales:

- a) Actos de corrupción debidamente comprobados por el ente competente;
- b) Tráfico de influencias debidamente comprobado por la autoridad jurisdiccional competente;
- c) Incurrir en las prohibiciones enumeradas en la presente Norma;
- d) Demostrar incompetencia en el ejercicio de sus funciones; de conformidad a las Evaluaciones de Desempeño que realice la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano; es decir cuando el resultado de la evaluación del desempeño sea menor al 70%;
- e) Incumplir con las políticas, manuales y reglamentos de conducta de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado, reportados por la entidad financiera, mediante denuncias ciudadanas y por las inspecciones in situ realizadas por la Superintendencia de Bancos;
- f) Abandonar injustificadamente su puesto de trabajo por tres o más días laborables consecutivos o discontinuos dentro del período de un mes;
- g) Incumplimiento de las obligaciones determinadas en la presente norma de control;
- h) El Incumplimiento de las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos;
- i) Cuando la Superintendencia de Bancos haya recibido quejas reiterativas comprobadas por parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones, las mismas que deberán ser valoradas e investigadas;
- j) Cuando el Defensor del Cliente no presente la justificación y esta no sea aceptada por la Superintendencia de Bancos ante su ausencia.

Son competentes para denunciar sobre la presunción del cometimiento de alguna de las acciones antes descritas, los usuarios financieros, así como también los representantes de las Entidades Financieras, en la que el Defensor del Cliente se encuentre designado.

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

**ARTÍCULO 26.- Cesación de Funciones.** - El Defensor del Cliente de las entidades financieras cesará en sus funciones por:

- a) Cumplir con el período para el cual fue designado.
- b) Renuncia presentada ante el Superintendente de Bancos con 30 días de anticipación.
- c) Por incapacidad superveniente o muerte.
- d) Incurrir en forma superveniente al ejercicio de sus funciones en las inhabilidades determinadas en el artículo 3 del CAPÍTULO IV: EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO de la Junta de Política y Regulación Financiera.
- e) Cuando la entidad financiera se encuentre en procesos de: resolución de suspensión de operaciones por exclusión y transferencia de activos y pasivos, fusión, escisión, liquidación voluntaria o liquidación forzosa.
- f) Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control; y cuando la Superintendencia de Bancos haya recibido quejas reiterativas comprobadas por parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones.
- g) Y las demás que regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

**ARTÍCULO 27.-** En caso de fusión de dos o más entidades, solamente cesará en funciones el Defensor del Cliente de la entidad o entidades absorbidas en la fecha de la cual dicho proceso fue resuelto por la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 28.-** En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cuál de las entidades escindidas permanecerá el Defensor del Cliente debiendo proceder a la designación del nuevo Defensor para las entidades financieras creadas y debidamente autorizadas para operar en el país.

**ARTÍCULO 29.-** El Superintendente de Bancos, en caso de ser necesario, podrá designar un mismo Defensor del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas, en función del total de sus activos.

**ARTÍCULO 30.- Del número de Defensores del Cliente.** - Cada entidad financiera contará con un (1) Defensor del Cliente que será nombrado por la Superintendencia de Bancos o en caso de ser necesario, podrá designar un Defensor del Cliente para dos o más entidades financieras clasificadas como pequeñas, en función del total de sus activos siempre y cuando éstas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

En caso de existir un promedio mensual superior a 60 reclamos concluidos, el Defensor del Cliente podrá solicitar a la entidad financiera previa autorización de la Superintendencia de Bancos un equipo de trabajo conformado de 1 o más personas según la necesidad, para brindar el apoyo necesario, sin que esto constituya delegación de funciones del Defensor del Cliente, ni relación de dependencia con la Superintendencia de Bancos o el Defensor del Cliente.

En caso de ausencia temporal del Defensor del Cliente la entidad financiera asignará una persona para que realice las tareas de recepción de consultas, quejas, reclamos y descargos de la entidad, sin que esto constituya delegación de funciones del Defensor del Cliente.

**ARTÍCULO 31.- Falta o Ausencia del Defensor del Cliente.** -La Superintendencia de Bancos designará un reemplazo del Defensor del Cliente en los siguientes casos:

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- a) Cuando ha sido cesado por la Superintendencia de Bancos;
- b) Cuando ha renunciado;
- c) Cuando no ha tomado posesión de su cargo; y,
- d) Cuando abandone injustificadamente el lugar de desempeño de sus funciones por tres (3) días consecutivos o discontinuos dentro del periodo de un mes.

De incurrir en cualquiera de estas causales, el Superintendente de Bancos mediante resolución designará un nuevo Defensor del Cliente, quien será el siguiente mejor puntuado del banco de elegibles que no haya sido posesionado previamente en alguna entidad financiera, para el tiempo que resta del periodo.

Para tal efecto, el nuevo Defensor del Cliente deberá actualizar la documentación requerida en su postulación.

**ARTÍCULO 32.- Honorarios.** - Los Defensores del Cliente percibirán un honorario mensual fijo de USD 1.086,00 (un mil ochenta y seis dólares 00/100 de los Estados Unidos de América), más el impuesto al valor agregado, el cual estará a cargo de cada entidad financiera, pudiendo incrementarse en función de la gestión, eficiencia dentro del ejercicio de su actividad, conforme las quejas y reclamos concluidos. Los honorarios serán pagados por cada entidad financiera, a mes vencido, conforme la tabla 1.

**Tabla 1: Escala de honorarios**

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO
Mínimo	Máximo	Valores en dólares
51	60	\$ 2.670,00
41	50	\$ 2.358,00
26	40	\$ 2.034,00
15	25	\$ 1.676,00
Base*		\$ 1.086,00

\*La base no es acumulativa a las siguientes escalas de remuneración.

*En caso de que dos entidades financieras tengan un mismo Defensor del Cliente, los honorarios de dicho Defensor del Cliente serán cancelados equitativamente por ambas entidades financieras; es decir, cada una deberá cancelar el cincuenta por ciento (50%) del total de los honorarios más el impuesto al valor agregado de la proporción cancelada.*

El "Máximo" variable será aplicado por cada entidad controlada a su cincuenta por ciento (50%) de los honorarios que le corresponde cancelar, de acuerdo con la siguiente tabla:

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

Tabla 2: Escala de honorarios por entidad, para defensores que ocupan dos Bancos pequeños en función a trámites

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO
Mínimo	Máximo	Valores en dólares
26	30	\$1.335,00
21	25	\$1.179,00
13	20	\$1.017,00
8	13	\$838,00
Base*		\$543,00

\*La base no es acumulativa a las siguientes escalas de remuneración.

En caso de inasistencia injustificada del Defensor del Cliente, la entidad financiera deberá descontar de manera proporcional los días no laborados del honorario mensual fijo.

**ARTÍCULO 33.- Informe de gestión mensual.** - El Defensor del Cliente deberá presentar dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente, un informe de gestión mensual conforme a las directrices o formatos emitidos por la Superintendencia de Bancos para el efecto, el cual deberá ser dirigido a la Superintendencia de Bancos, Gerente General y con copia a talento humano de la entidad financiera.

**ARTÍCULO 34.- Informe de Fin de Gestión.** - Informe de fin de gestión- El defensor del cliente deberá presentar un informe de fin de gestión a la entidad financiera adjuntando el acta entrega recepción de los casos en trámite y estado de cada uno, con copia a la Superintendencia de Bancos. Esto previo al pago final de sus honorarios.

### DISPOSICIONES GENERALES. -

**PRIMERA.** - La Superintendencia de Bancos, convocará ordinariamente de manera bienal al proceso para la postulación, selección y designación del Defensor del Cliente y de forma extraordinaria cuando exista necesidad de completar vacantes.

**SEGUNDA.** - Las acciones u omisiones en que incurran los Defensores del Cliente, relacionadas con las funciones establecidas en la presente norma, serán sancionadas según lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

**TERCERA.** - Los casos de duda sobre la aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

**ANEXO****CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ENTRE [NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA] Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE DESIGNADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

En la ciudad de [Ciudad], a los [día] días del mes de [mes] de [año], comparecen a la celebración del presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, por una parte, [Nombre de la Institución Financiera], debidamente representada por [Nombre del Representante Legal], a quien en adelante se le denominará LA CONTRATANTE; y por otra parte, [Nombre del Defensor del Cliente], designado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador mediante resolución No. [Número], en adelante EL DEFENSOR DEL CLIENTE; quienes libre y voluntariamente convienen en lo siguiente:

**PRIMERA: ANTECEDENTES. –**

El presente contrato se celebra al amparo de la Constitución de la República del Ecuador, las leyes que regulan el sistema financiero nacional, la normativa emitida por los organismos de control competentes y demás disposiciones legales aplicables, en virtud de las cuales las instituciones financieras deben contar con un Defensor del Cliente designado por la autoridad de control, conforme a las condiciones de operatividad, remuneración y duración establecidas en la normativa vigente. Hacer constar resolución de designación Nro.....

**SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios profesionales del defensor del cliente para proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros en consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes, usuarios financieros ofrecidos por LA CONTRATANTE.

**TERCERA: PLAZO**

La vigencia del presente contrato será de DOS (2) AÑOS contados a partir de la fecha de la suscripción del presente instrumento.

**CUARTA: REMUNERACIÓN**

Los Defensores del Cliente percibirán un honorario mensual fijo de USD 1.086,00 (un mil ochenta y seis dólares 00/100 de los Estados Unidos de América), más el impuesto al valor agregado, el cual estará a cargo de cada entidad financiera, pudiendo incrementarse en función de la gestión, eficiencia dentro del ejercicio de su actividad, conforme las quejas y reclamos concluidos. Los honorarios serán pagados por cada entidad financiera, a mes vencido, conforme la tabla 1.

Los honorarios serán pagados por cada entidad financiera, a mes vencido, conforme la tabla 1.



## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

**Tabla 1: Escala de honorarios**

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO
Mínimo	Máximo	Valores en dólares
51	60	\$ 2.670,00
41	50	\$ 2.358,00
26	40	\$ 2.034,00
15	25	\$ 1.676,00
Base*		\$ 1.086,00

\*La base no es acumulativa a las siguientes escalas de remuneración.

En caso de que dos entidades financieras tengan un mismo Defensor del Cliente, los honorarios de dicho Defensor del Cliente serán cancelados equitativamente por ambas entidades financieras; es decir, cada una deberá cancelar el cincuenta por ciento (50%) del total de los honorarios más el impuesto al valor agregado de la proporción cancelada.

El “Máximo” variable será aplicado por cada entidad controlada a su cincuenta por ciento (50%) de los honorarios que le corresponde cancelar, de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 2: Escala de honorarios por entidad, para defensores que ocupan dos Bancos pequeños en función a trámites**

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO
Mínimo	Máximo	Valores en dólares
26	30	\$1.335,00
21	25	\$1.179,00
13	20	\$1.017,00
8	13	\$838,00
Base*		\$543,00

\*La base no es acumulativa a las siguientes escalas de remuneración.

En caso de inasistencia injustificada del Defensor del Cliente, la entidad financiera deberá descontar de manera proporcional los días no laborados del honorario mensual fijo.

Los honorarios serán cancelados contra la presentación de la factura correspondiente, emitida por EL DEFENSOR DEL CLIENTE, conforme a la normativa tributaria vigente.

### QUINTA: DEL HORARIO Y CONTROL DE ASISTENCIA

EL DEFENSOR DEL CLIENTE permanecerá físicamente en el espacio destinado para la atención al público dentro de la entidad financiera a la que fue designado, cumpliendo con el horario autorizado a la entidad financiera por parte de la Superintendencia de Bancos. De manera excepcional, dicho horario podrá ser modificado únicamente por la Superintendencia de Bancos, sin que ello implique relación laboral alguna con LA CONTRATANTE ni el organismo de control.

La asistencia será registrada en el sistema de marcación de la contratante, para lo cual se generará el acceso correspondiente.

Dicho reporte será anexado en el informe remitido por la entidad financiera a la Superintendencia de Bancos de manera mensual.

### SEXTA: NATURALEZA DE LA RELACIÓN

Las partes declaran expresamente que el presente contrato es de naturaleza civil de prestación de servicios profesionales, por lo que no existe ni existirá relación laboral, vínculo de dependencia, estabilidad, ni derecho a beneficios sociales contemplados en el Código del Trabajo.

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

### **SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD**

EL DEFENSOR DEL CLIENTE se obliga a guardar absoluta confidencialidad, sigilo y reserva respecto de toda la información, documentación, datos y demás antecedentes a los que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, obligación que subsistirá inclusive después de la terminación del presente contrato.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE deberá tramitar de manera confidencial toda información suministrada por LA ENTIDAD FINANCIERA o por los usuarios financieros durante la vigencia del contrato, y se compromete a no comunicarla a terceros. La información sólo podrá ser utilizada para el cumplimiento de las actividades propias del cargo de Defensor del Cliente y dentro de las limitaciones legales y contractuales aplicables.

El acuerdo de confidencialidad permanecerá vigente durante todo el tiempo que dure el presente contrato y continuará en vigor por seis (6) meses adicionales contados desde su terminación, cualquiera sea la causa de la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, la obligación de confidencialidad no regirá en los siguientes casos:

- a) Cuando la información haya sido divulgada legítimamente por terceros que autoricen su difusión; y,
- b) Cuando la información sea requerida por mandato legal o por autoridad competente, en cuyo caso EL DEFENSOR DEL CLIENTE deberá comunicar únicamente lo estrictamente necesario.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE se abstendrá de usar, disponer, divulgar o publicar por cualquier medio oral, escrito o tecnológico, la información que conozca debido a sus funciones, salvo para los fines derivados del objeto del presente contrato. Asimismo, se compromete a no realizar copias o duplicados de la información sin autorización previa y escrita de LA ENTIDAD FINANCIERA, ni a divulgarla a terceros sin la misma autorización, exceptuándose únicamente aquella información que sea de dominio público.

### **OCTAVA: OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

EL DEFENSOR DEL CLIENTE debe cumplir con las disposiciones contempladas en el Capítulo VII "*Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos*", del Título XIII "*De los usuarios financieros*", del Libro I "*Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, las cuales se detallan a continuación:

- a) Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan en contra de las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la presente norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso;
- b) Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras;
- c) Informar el estado del trámite al usuario financiero cuando, lo requiera;

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- d)** Informar a la Superintendencia de Bancos sobre la difusión, aplicación y el cumplimiento de los derechos del usuario financiero;
- e)** Permanecer físicamente en el espacio destinado para la atención al público dentro de la entidad financiera a la que fue designado, cumpliendo con el horario autorizado por la Superintendencia de Bancos. De manera excepcional, dicho horario podrá ser modificado únicamente por la Superintendencia de Bancos;
- f)** Comparecer ante la Superintendencia de Bancos cuando ésta lo requiera;
- g)** Formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionados con los servicios y la atención al usuario financiero;
- h)** Informar a la Superintendencia de Bancos las consultas, quejas o reclamos recurrentes identificados en el ejercicio de sus funciones, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios financieros, conforme al marco legal vigente;
- i)** Emitir recomendaciones a las entidades financieras, dentro del ámbito de su competencia, orientadas a fortalecer la protección de los derechos de los usuarios financieros, conforme al marco legal vigente; mismas que no serán vinculantes;
- j)** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones, reformas, derogación de normas aplicables para la mejor protección de los derechos de los usuarios y beneficiarios financieros;
- k)** Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera y a la Superintendencia de Bancos, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios financieros, dentro del plazo de un mes posterior a la finalización del año;

Además, en caso de cese de funciones, se deberá presentar un informe de fin de gestión, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 34 de esta norma;

- l)** Registrar de manera legible y en orden cronológico toda la documentación generada en cada uno de los casos recibidos, y mantenerla actualizada en el sistema informático establecido para el efecto, proporcionado por la Superintendencia de Bancos;
- m)** Las actuaciones deberán realizarse de manera presencial, en el lugar, días y horas hábiles establecidos para la atención al público, conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 5 de la presente norma. Para efectos del procedimiento previsto en esta norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del Defensor del Cliente se enviarán a la dirección electrónica señalada por las partes en la consulta, queja o reclamo;
- n)** Respecto de terceros, a guardar estricta reserva y confidencialidad de los antecedentes e información que consten del expediente que forme; así como a cumplir las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero con respecto a la protección de la información, al sigilo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente;

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- o) En caso de ausencia por enfermedad o calamidad doméstica, el Defensor del Cliente deberá presentar la correspondiente notificación y justificación ante la Superintendencia de Bancos, con copia a la entidad financiera, dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del hecho. Esta novedad deberá ser registrada en el informe de gestión mensual;
- p) Cumplir fielmente con la visión, misión, principios, valores, fines y objetivos institucionales de la Superintendencia de Bancos;
- q) Respetar y cumplir las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos. El incumplimiento de dichas disposiciones constituirá causal para la terminación anticipada de funciones;
- r) Colaborar con el normal desenvolvimiento de las actividades a las cuales la Superintendencia de Bancos convoque;
- s) Brindar atención presencial a los usuarios financieros desde las instalaciones de la entidad financiera, en el lugar, días y horarios hábiles establecidos para la atención al público, conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 5 de la presente norma. En caso de que el usuario financiero solicite atención telemática, el Defensor del Cliente deberá habilitar el uso de plataformas tecnológicas adecuadas para garantizar la atención correspondiente;
- t) El Defensor del Cliente deberá excusarse de conocer consultas, quejas o reclamos cuando exista un conflicto de interés. Se considerará que existe conflicto de interés cuando el Defensor del Cliente sea cónyuge, mantenga una unión de hecho, o tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el usuario financiero que presenta la consulta, queja o reclamo. En tales casos, el Defensor del Cliente deberá remitir el trámite correspondiente a la Superintendencia de Bancos; y,
- u) Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

### **NOVENA: TERMINACIÓN ANTICIPADA**

Este contrato podrá darse por terminado anticipadamente conforme a lo contemplado en el artículo 25 del Capítulo VII "*Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos*", del Título XIII "*De los usuarios financieros*", del Libro I "*Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, que se detallan a continuación:

La Superintendencia de Bancos, emitirá la resolución de terminación de funciones del Defensor del Cliente cuando incurra en las siguientes causales:

- a) Actos de corrupción debidamente comprobados por el ente competente;
- b) Tráfico de influencias debidamente comprobado por la autoridad jurisdiccional competente;
- c) Incurrir en las prohibiciones enumeradas en la presente Norma;
- d) Demostrar incompetencia en el ejercicio de sus funciones; de conformidad a las Evaluaciones de Desempeño que realice la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano;

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- e) Incumplir con las políticas, manuales y reglamentos de conducta de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado, reportados por la entidad financiera, mediante denuncias ciudadanas y por las inspecciones in situ realizadas por la Superintendencia de Bancos;
- f) Abandonar injustificadamente su puesto de trabajo por tres o más días laborables consecutivos o discontinuos dentro del período de un mes;
- g) Cuando el resultado de la evaluación del desempeño sea menor al 70%;
- h) Incumplimiento de las obligaciones determinadas en la presente norma de control;
- i) El Incumplimiento de las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos;
- j) Cuando la Superintendencia de Bancos haya recibido quejas reiterativas comprobadas por parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones, las mismas que deberán ser valoradas e investigadas; y,
- k) Cuando el Defensor del Cliente no presente la justificación y esta no sea aceptada por la Superintendencia de Bancos ante su ausencia.

Son competentes para denunciar sobre la presunción del cometimiento de alguna de las acciones antes descritas, los usuarios financieros, así como también los representantes de las Entidades Financieras, en la que el Defensor del Cliente se encuentre designado.

### **DÉCIMA: TERMINACIÓN POR CESACIÓN DE FUNCIONES**

Este contrato podrá darse por terminado por cesión de funciones conforme a lo contemplado en el artículo 26 del Capítulo VII *"Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos"*, del Título XIII *"De los usuarios financieros"*, del Libro I *"Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado"*, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, que se detallan a continuación:

El Defensor del Cliente de las entidades financieras cesará en sus funciones por:

- a) Cumplir con el período para el cual fue designado.
- b) Renuncia presentada ante el Superintendente de Bancos.
- c) Por incapacidad superviniente o muerte.
- d) Incurrir en forma superviniente al ejercicio de sus funciones en las inhabilidades determinadas en el artículo 3 de la presente norma.
- e) Cuando la entidad financiera se encuentre en procesos de: resolución de suspensión de operaciones por exclusión y transferencia de activos y pasivos, fusión, escisión, liquidación voluntaria o liquidación forzosa.
- f) Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control; y cuando la Superintendencia de Bancos

## Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

haya recibido quejas reiterativas comprobadas parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones.

- g) Y las demás que regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

### **DÉCIMA PRIMERA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, LAS PARTES fijan su domicilio en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, y se obligan a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que asumen en virtud del mismo, comprometiéndose a realizar sus mejores esfuerzos para resolver de manera directa y amistosa cualquier controversia que se presente con ocasión de su ejecución, interpretación, validez, nulidad o cumplimiento.

En caso de que las controversias o diferencias no puedan ser solucionadas por mutuo acuerdo, LAS PARTES, de manera expresa, renuncian a cualquier otro fuero y domicilio que pudiera corresponderles por razón de su naturaleza o lugar de sus domicilios, y se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces civiles competentes del Distrito Metropolitano de Quito.

### **DÉCIMA SEGUNDA: ACEPTACIÓN**

LAS PARTES libre y voluntariamente aceptan y se ratifican en el contenido del presente instrumento por contener condiciones acordadas en beneficio de sus mutuos intereses; por lo que declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato, se someten a sus estipulaciones y suscriben por duplicado en la ciudad de Quito D.M., a los dieciséis (XX) días del mes de (XXX) de 202X.

Por la Institución Financiera:

---

Nombre: [Representante Legal]

Cargo: [Cargo]

Por el Defensor del Cliente:

---

Nombre: [Nombre del Defensor]

C.I.: [Número de Cédula]

h)



