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)

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) **Base de Datos de Elegibles:** Es el registro de las/los postulantes que superaron todas las etapas del concurso de méritos y oposición.

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 la aplicación de normas o disposiciones emitidas por 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) **Investigación:** Procedimiento mediante el cual los Defensores/as del Cliente

solicitarán y analizarán información con el fin de aclarar una conducta que pudiese resultar en vulneración de derechos del usuario financiero.

f) **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.

g) **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.

h) **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.

SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DE LA/EL DEFENSOR/A DEL CLIENTE

Art. 4.- El/La Defensor/a del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros.

Los/Las Defensores/as del Cliente laborarán en las instalaciones de la matriz de la entidad controlada. En caso de existir más de un Defensor del Cliente, la Superintendencia de Bancos determinará la ubicación idónea en la cual debe instalarse para el ejercicio de sus funciones.

La/el Defensor/a del Cliente, observará en el desempeño de su función y de forma permanente, los siguientes parámetros:

- **Independencia. -** La o el Defensor/a no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la entidad financiera; y, actuará con libertad y autonomía respecto de la entidad para la cual fue designado, en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones;
- **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;
- **Libre acceso y gratuidad.-** El servicio que preste la/el Defensor/a del cliente, no tiene costo alguno para el reclamante; y,
- **Investigación.-** La/el Defensor/a del Cliente al realizar sus investigaciones

desarrollará el procedimiento basándose en los criterios de gratuidad, informalidad e inmediatez a favor del usuario financiero.

Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente. - Son obligaciones del Defensor/a 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) Investigar de oficio o a petición de parte posibles vulneraciones de derechos de los usuarios de las entidades financieras y, emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones correspondientes;
c) Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras;
d) Informar el estado del trámite al usuario financiero cuando, lo requiera;
e) Solicitar a la entidad controlada informes sobre el cumplimiento de los programas de educación financiera;
f) Informar a la Superintendencia de Bancos sobre la difusión, aplicación y el cumplimiento de los derechos del usuario financiero;
g) Permanecer en el espacio ubicado en el área de atención al público de la entidad financiera a la que fue designado;
h) Comparecer ante la Superintendencia de Bancos cuando ésta lo requiera;
i) Formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionados con los servicios y la atención al usuario financiero;
j) Realizar propuestas no vinculantes a las entidades controladas encaminadas a promover las buenas relaciones entre las entidades financieras y los usuarios, con la finalidad de prevenir, conciliar o atender conflictos entre éstos;
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;
l) Hacer recomendaciones a las entidades financieras sobre cómo fortalecer la protección de los derechos de los usuarios financieros, de conformidad al marco legal vigente;
m) 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;
n) Remitir a la Superintendencia de Bancos mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes, un informe de las labores efectuadas en el mes anterior, en el que se consignen:

    i. Resumen estadístico de las consultas, quejas o reclamos escritos atendidos e inadmitidos, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos, cuestiones planteadas en las

quejas, consultas y reclamos, cuantía e importes afectados.

ii. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de al menos lo siguiente; del carácter favorable, desfavorable, atención parcialmente favorable por la entidad financiera, desistimiento o abandono por el reclamante, entre otros, o de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones;

iii. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan a la Superintendencia de Bancos;

iv. Nivel de satisfacción del cliente; de conformidad con los datos que arroje el sistema o dispositivo de calificación de atención al cliente, en función de cómo fue atendido por la/el Defensor/a del Cliente;

v. Actas de audiencias de mediación realizadas en medio magnético; e,

vi. Informes investigativos concluidos que se hayan realizado de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos, en medio magnético.

o) Registrar en el sistema informático (OTRS o por el establecido para el efecto) proporcionado por la Superintendencia de Bancos todos y cada uno de los casos que haya recibido;

p) Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de atención al cliente de cada entidad financiera. Para efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del Defensor/a del Cliente, se dirigirán al domicilio físico o dirección electrónica que las partes hayan señalado en la consulta, queja o reclamo;

q) 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;

r) Apoyar el cumplimiento de la política de Inclusión Financiera determinada por la Superintendencia de Bancos, para el sector financiero controlado;

s) Cumplir fielmente con la visión, misión, principios, valores, fines y objetivos institucionales de la Superintendencia de Bancos;

t) Respetar la institucionalidad de la Superintendencia de Bancos;

u) Colaborar con el normal desenvolvimiento de las actividades a las cuales la Superintendencia de Bancos convoque;

v) Atender a los usuarios financieros de manera física o telemática en el horario de atención al cliente establecido por cada entidad financiera; y,

w) Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

Las acciones u omisiones en que incurran los/las Defensores/as del Cliente relacionadas con sus funciones de apoyo a la supervisión de la Superintendencia de Bancos serán sancionadas según lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Art. 6.- Prohibiciones del/la Defensor del Cliente. - Los Defensores/as 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 ámbito de sus funciones;
c. Revelar información sujeta a sigilo;
d. Delegar sus funciones;
e. Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente por más de tres (3) días ante la entidad financiera;
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 ya hayan sido absueltas o resueltas previamente por la/el Defensor/a del Cliente o la Superintendencia de Bancos, cuando se presenten por segunda ocasión y afecten las mismas partes, hechos y pretensión.
h. Dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades de docencia universitaria, siempre que su horario lo permita y no interfiera con el desempeño de sus funciones, con la debida autorización de la Superintendencia de Bancos;
i. Emitir facturas sin justificar a la Superintendencia de Bancos de las tareas desempeñadas, en concordancia con la presente norma;
j. 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,
k. Realizar actividades de proselitismo político o partidista.

Art. 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 la/el Defensor/a del Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarles a la mayor

brevedad posible la información que soliciten relativa a las materias que entran dentro de sus funciones;

b. Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de las entidades financieras colaboren con la/el Defensor/a del Cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las disposiciones que les vinculen;
c. Garantizar la autonomía e independencia del Defensor/a del Cliente;
d. No interrumpir u obstaculizar las labores o gestiones investigativas del Defensor/a del Cliente;
e. Las entidades sujetas deberán tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, como en su página web, redes sociales, carteleras de información y medios de publicidad dentro de las instalaciones, con respecto a información sobre la existencia del Defensor/a del Cliente, con los números telefónicos y correos electrónicos de contacto; y,
f. Brindar el espacio en su oficina matriz, 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.

SECCIÓN III.- DEL PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO DE OFICIO O REQUERIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. -

Art. 8.- Proceso de investigación del Defensor/a del Cliente.- La/el Defensor/a del Cliente investigará de oficio o a petición de parte las posibles vulneraciones de derechos de los usuarios financieros de las entidades financieras; para tal efecto, iniciará el procedimiento investigativo, realizará el requerimiento de información a la entidad financiera debidamente fundamentado; y en el término de treinta (30) días, contados a partir del inicio del procedimiento investigativo emitirá un informe de hallazgos que contendrá como mínimo lo siguiente: antecedentes, base legal, análisis, documentos quehayan sido obtenidos y revisados, conclusiones y recomendaciones.

El inicio del procedimiento será notificado a la entidad financiera, y al usuario financiero en los casos que correspondan. Todas las fojas y anexos que son parte del expediente que se conforma de la investigación deberán estar debidamente numerados y ordenados cronológicamente.

Una vez concluido el procedimiento investigativo, la/el Defensor/a del Cliente remitirá el informe de resultados a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos.

SECCIÓN IV.- DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Art 9.- Plazo para presentar la consulta, quejas o reclamo. - Los usuarios financieros tienen derecho a presentar su consulta, queja o reclamo en cualquier

momento si no se configura el supuesto contenido 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 de encontrarse disconforme con el resultado del pronunciamiento emitido por esta última, podrá acudir ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, dentro del término de sesenta (60) días contados a partir dedicha respuesta.

La tramitación de consultas, quejas o reclamos considerarán los plazos de prescripción del hecho objeto del requerimiento.

Art 10.- Forma de presentación. - Las consultas, quejas o reclamos dirigidos el/la Defensor/a Cliente podrán ser presentadas en la oficina matriz donde se ubique el Defensor/a del Cliente, así como también de manera digital a la dirección de correo electrónico que el Defensor del Cliente tendrá habilitado para este fin.

Art. 11.- Admisión. - Para admitir a trámite el reclamo o queja de un usuario financiero se debe verificar:

a. Que se presente por escrito o por digital la consulta, queja o reclamo, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto, mismo que deberá estar debidamente firmado por el usuario financiero afectado. En caso de actuar a través de apoderado éste también deberá identificarse y acompañar copia simple del documento vigente que acredita sus facultades;
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.

De verificarse que el reclamo o la queja no cumplen con alguno de los requisitos antes señalados, en el término de diez (10) días contados desde la notificación de la consulta, queja o reclamo; el usuario financiero deberá subsanar cualquier omisión. En caso de que el usuario financiero no proceda con la subsanación a la queja o reclamo presentado, la/el Defensor/a del Cliente dispondrá su archivo por desistimiento.

Art. 12.- 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.

Art. 13.- 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.

Art. 14.- Descargos. - Admitido a trámite el reclamo se correrá traslado a la entidad financiera a fin de que en el término de ocho (8) días, si es transacción nacional, y veinte (20) días término, si es transacción internacional, presente sus descargos y a la vez se requerirá la información que considere necesaria, misma que deberá ser entregada en el mismo término. Excepcionalmente, a solicitud de la propia entidad financiera, podrá ampliarse dicho plazo por la mitad del periodo otorgado inicialmente.

Art. 15.- Incumplimiento en la remisión de información. - En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del cliente, el Defensor del Cliente deberá resolver la consulta, queja o reclamo con la información disponible.

El Defensor del Cliente deberá realizar los requerimientos de información a través de notificaciones por correo electrónico, las mismas que se realizarán en el término de (8) ocho días cuando se traten de transacciones nacionales y veinte (20) días cuando se trata de transacciones internacionales.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera, se entenderá como ciertas las afirmaciones del usuario financiero.

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 lasacciones 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/la Defensor/a del Cliente podrá disponer la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del reclamo por desistimiento.

Art. 16.- Conciliación. - La/el Defensor/a 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, en la cual 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.

La/el Defensor/a 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 comparecen las partes o una de ellas, 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, la/el Defensor/a 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.

En el caso que el usuario financiero o la entidad financiera hayan comparecido a la audiencia de conciliación por medios electrónicos, manifestará su conformidad o no con eltexto del acuerdo a través del correo electrónico.

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

Art. 17.- 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. Relación de los hechos;
d. Gestiones realizadas por la/el Defensor/a del Cliente;
e. Análisis de los hechos debidamente fundamentado;
f. Conclusión general;
g. Recomendación del Defensor/a del Cliente;
h. 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,
i. Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

Art. 18.- Reglas de la Conciliación. - La/el Defensor/a del Cliente y las partes una vez instalada 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 el/la Defensor/a Cliente; y, presentar la documentación de respaldo;
2. No se tratarán asuntos personales que perjudiquen la comunicación entre las partes y la/el Defensor/a del Cliente;
3. Las partes que intervengan no podrán mostrar conducta hostil, antiética o tendiente a amedrentar a la otra parte;
4. La/el Defensor/a del Cliente podrá realizar anotaciones sobre las opciones o alternativas puestas en su conocimiento por las partes;
5. Durante el proceso de la conciliación, la/el Defensor/a del Cliente podrá realizar las preguntas que creyere convenientes, con el fin de comprender el asunto materia de la controversia;
6. La/el Defensor del Cliente tendrá la facultad de reencausar el debate de las partes hacía el objetivo de la reclamación; y,
7. La Audiencia de Conciliación y las reuniones que por esta razón mantuvieren la/el Defensor/a 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/a del Cliente.

En caso de que no se haya llegado a un acuerdo, el/la Defensor/a 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.

Art. 19.- 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, la declaratoria de desistimiento no impedirá que los usuarios financieros interpongan una queja o reclamo ante el organismo de control.

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

Art. 20.- Allanamiento. - Las entidades financieras pueden aceptar el reclamo o queja presentada por el usuario financiero. El allanamiento deberá realizarse de manera expresa y por escrito, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del expediente.

El allanamiento puede ser total o parcial. En el caso que sea parcial se continuará con latramitación sobre los puntos pendientes.

Art. 21.- Respuesta favorable. - Si la entidad financiera responde favorablemente, se notifica con la respuesta al usuario financiero y se archiva el expediente. El/la Defensor/a del Cliente realizará el seguimiento al cumplimiento de lo acordado en la Audiencia de Conciliación.

Art. 22.- Término para atender. - La/el Defensor/a del Cliente tiene el término de (30) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo fue presentado ante el/la Defensor/a del Cliente, para emitir la decisión que ponga fin al mismo.

Dicho término podrá ser ampliado excepcionalmente por la mitad del tiempo del periodo original, según lo amerite la complejidad del caso, el tiempo que requiera el acopio de información o la realización de investigaciones y/o Audiencia de Conciliación

Art. 23.- Pronunciamiento del Defensor/a del Cliente. – El/la Defensor/a del Cliente realizará un pronunciamiento expreso respecto al caso. Si el pronunciamiento planteado por el/la Defensor/a del Cliente es aceptado por las partes, se corre traslado con la respuesta al cliente y a la entidad, se procederá con el archivo cuando se informe sobre el cumplimiento de lo acordado.

Art. 24.- Procedimiento de Consultas. - Una vez recibida la consulta escrita en el término de tres (3) días, el/la Defensor/a del Cliente remitirá a la entidad financiera la misma y en el término de ocho (8) días la institución financiera deberá remitir mediante oficio la respuesta el/la Defensor/a Cliente, el cual remitirá dicha respuesta al usuario o beneficiario financiero.

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.

SECCIÓN V.- DE LA EVALUACIÓN DEL/LA DEFENSOR/A CLIENTE

Art. 25.- Evaluación. - La Superintendencia de Bancos, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, dictará los procedimientos de evaluación del Defensor/a 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/a del Cliente, con el fin de vigilar el estricto cumplimiento de sus atribuciones contempladas en esta norma.

El/la Directora/a 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/a del Cliente.

El/la Directora/a 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/as 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.

Art. 26.- Causales para la terminación anticipada de Funciones. - La Superintendencia de Bancos, emitirá la resolución de terminación de funciones del Defensor/a del Cliente cuando incurra en las siguientes causas:

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 e inhabilidades 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;
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) Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente por más de tres días;
g) Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor al 70%;
h) Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control; e,
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.

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/la Defensor/a del Cliente se encuentre designado.

Art. 27.- Cesación de Funciones. - El/la Defensor/a 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 la o el Superintendente de Bancos;
c) Por inhabilidad superviniente o muerte;
d) Estar inmerso en alguna de las inhabilidades determinadas en la presente norma;

Art. 28.- En caso de fusión de dos o más entidades, solamente cesará en funciones el/la Defensor/a del Cliente de la entidad o entidades absorbidas en la fecha de la cual dicho proceso fue resuelto por la Superintendencia de Bancos.

Art. 29.- En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cuál de las entidades escindidas permanecerá el/la Defensor/a del Cliente debiendo proceder a la designación del nuevo Defensor para las entidades financieras creadas y debidamente autorizadas para operar en el país.

Art. 30.- La/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.

Art. 31.- Del número de Defensores del Cliente. - El número de Defensores del Cliente de una entidad financiera estará sujeto al número de reclamos y/ o quejas ingresados, de conformidad a la metodología que para el efecto emita la Superintendencia de Bancos.

En el caso que los resultados de la metodología que determine la Superintendencia de Bancos para el cálculo del número de Defensores del Cliente superen a uno (1), la entidad financiera deberá asignar a una persona que realice las tareas de asistencia y notificación de los trámites, sin que esto constituya delegación de funciones del Defensor del Cliente.

En caso de existir un promedio mensual superior a 60 reclamos ingresados al Defensor/a del Cliente, la Superintendencia de Bancos incrementará el número de Defensores del Cliente para la entidad financiera que corresponda.

Art. 32.- Falta o Ausencia del Defensor del Cliente. - Se considera falta o ausencia del Defensor/a del Cliente en los siguientes casos:

a) Cuando ha sido removido por la Superintendenciade 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 un tiempo mayor a tres (3) días.

De incurrir en cualquiera de estas causales la o el Superintendente de Bancos mediante resolución designará un reemplazo. El reemplazo será el/la siguiente preseleccionado mejor puntuado de la Base de Datos de Elegibles , que será designado para el tiempo que resta del periodo. Para tal efecto, el preseleccionado deberá presentar la documentación actualizada respecto a las inhabilidades previstas en la presente norma.

Art. 33.- Independencia. - Los/as Defensores/as del Cliente actuarán con independencia de la respectiva entidad controlada, de sus órganos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia de Bancos cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación. En todo caso, los/as Defensores/as del Cliente deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o usuario financiero, para lo cual deberán remitir a la Superintendencia de Bancos para el respectivo tratamiento.

Art. 34.- Honorarios.- Los/as Defensores/as 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:

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 CLIENTEPOR ENTIDAD		HONORARIO POR ENTIDAD
Mínimo	**Máximo**	**Valores endólares**
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.

Art. 35.- Informe de gestión mensual. - Los/as Defensores/as del Cliente deberán presentar dentro de los primeros cinco (5) días término del mes siguiente, un informe de su gestión mensual del mes culminado, dirigido al departamento de Talento Humano de la entidad financiera, con copia a la Superintendencia de Bancos.

El informe de gestión mensual deberá contener como mínimo lo siguiente:

a) Número de consultas, quejas o reclamos recibidos, incluyendo aquellos que sean presentados por medios telemáticos;
b) Número de consultas atendidas;
c) Número de quejas o reclamos escritos atendidos con indicación de los casos resueltos con acuerdo de las partes; sin acuerdo de las partes o declarados fallidos por no comparecencia de ellas;
d) Informe de recomendaciones realizadas a la entidad financiera sobre los casos efectivamente atendidos, a fin de proteger los derechos de sus clientes;
e) Investigaciones de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos que la/el Defensor/a del Cliente haya realizado, respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los usuarios financieros; y,
f) Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto a la promoción y defensa de los derechos de los usuarios financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del Cliente.

La presentación del informe de gestión por parte del Defensor/a del Cliente a la entidad financiera no significa una condición para el pago de honorarios, sino que servirá para el cálculo proporcional de los honorarios, según lo determinado en las tablas 1 y 2, según corresponda.

El pago de honorarios será realizado dentro de los siete (7) primeros días de cada mes, considerando como requisito para el pago, la entrega de los informes antes mencionados.

En caso fortuito o por fuerza mayor, la/el Defensor/a del Cliente podrá trabajar de manera telemática, para lo cual deberá presentar la debida justificación ante la entidad financiera, misma que correrá traslado a la Superintendencia de Bancos, una vez que haya aprobado dicha modalidad de trabajo. En caso de hacer mal uso de este recurso, se procederá con las sanciones que determina la normativa aplicable.

Art. 36.- Conflicto de Intereses del Defensor del Cliente. - La/el Defensor/a del Cliente se excusará de conocer las quejas o reclamos en los que tenga conflicto de interés.

Existirá conflicto de interés cuando la/el Defensor/a del Cliente sea cónyuge, tenga unión de hecho, o sea pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con las/los usuarios financieros que presente la queja o reclamo, para lo cual deberá remitir a la Superintendencia de Bancos para su trámite.

DISPOSICIONES GENERALES.-

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

SEGUNDA.- Las acciones u omisiones en que incurran los/as Defensores del Cliente relacionadas con sus funciones o atribuciones de apoyo a la supervisión de la Superintendencia de Bancos serán sancionados según lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

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