

RESOLUCION No. SB-2025-1876

Eco. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO:

Que, el inciso primero del artículo 213 de la Constitución de la Republica del Ecuador establece que: *“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoria, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoria y vigilancia de cada una de ellas se determinaran de acuerdo con la ley. (...)”*;

Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 60 manda: *“La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico y de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional”*;

Que, el mismo cuerpo legal en su artículo 157 manda: *“Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. (...)”*;

Que, el artículo 158 ibidem dispone: *“Defensor del Cliente.- Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo a la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”*;

Que, los artículos 5, 6 y 7, de la Sección III “Del Proceso de Calificación de los Defensores del Cliente”, del Capítulo IV: “El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, Título II “Sistema Financiero Nacional”, libro I “Sistema Monetario y Financiero” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, expresamente establecen:

“Art. 5.- Convocatoria.- El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones a defensor del cliente de las entidades que conforman los sectores financiero público y privado, mediante publicación en un diario de mayor circulación nacional y en su portal web, la que se sujetará a las formalidades que determine dicho organismo de control.

“Art. 6.- Comisión calificadora.- El Superintendente de Bancos mediante norma de control conformará la comisión calificadora y establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes.

La comisión calificadora presentará un informe que recoja los resultados de la verificación de requisitos y evaluación de la documentación presentada, sobre la base del cual creará una base de datos de postulantes determinados como admisibles.

Art. 7.- Designación del defensor del cliente.- El Superintendente de Bancos, de entre los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora, designará para cada una de las entidades del sector financiero público y privado al defensor del cliente.

La asignación del defensor del cliente a cada una de las entidades financieras del sector público y privado se realizará sobre la base del resultado del cumplimiento de requisitos y de los documentos presentados.

La designación del defensor del cliente constará en el acto administrativo expedido por el Superintendente de Bancos”;

Que, mediante Resolución No. SB-2025-1750 de 15 de julio de 2025, el Superintendente de Bancos expidió las “NORMAS PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”, contenida en el Capítulo VIII, Título XIII “DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”, Libro I “NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, cuyos artículos 1 y 5 disponen:

“Art 1. -Objeto.- *La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, cuyo inicio se dispondrá mediante resolución suscrita por el Superintendente de Bancos.”*

“Art. 5.- Comisión Calificadora. *- Será la responsable de dirigir el desarrollo del proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, misma que estará integrada por:*

- a) Intendente/a General, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente;*
- b) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado con derecho a voz y voto;*
- c) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público con derecho a voz y voto;*
- d) Intendente/a General de Gestión Institucional con derecho a voz y voto;*
- e) Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con derecho a voz, en calidad de Secretario/a; y,*
- f) Director/a de Trámites Legales, con derecho a voz, en calidad de asesor legal de la Comisión Calificadora.”*

Que, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano mediante Informe No. SB-DNAE-2025-016 de 22 de julio de 2025, emite el “Informe de Necesidad de Inicio del Proceso para la Postulación, Selección, y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras controladas”, el cual según ha señalado la mencionada servidora, se encuentra acorde a la Metodología, levantada por la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios mediante Informe No. SB-INRE-2025-0010 de 22 de julio de 2025, que contiene la “Propuesta de Metodología para la Asignación de Defensores del Cliente en las Entidades Financieras Públicas y Privadas Bajo el Control de la Superintendencia de Bancos (Versión 3)”; por lo cual recomienda la

procedencia de convocar al proceso para la selección y designación de Defensores del Cliente, para cubrir las plazas en cada entidad controlada, aplicando la metodología levantada por la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios;

Que, mediante Memorando Nro. SB-INJ-2025-0842-M de 29 de julio de 2025, la Intendencia Nacional Jurídica presentó el criterio favorable para que mediante resolución administrativa se disponga el inicio del proceso de postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente en las entidades financieras públicas y privadas bajo control de esta Superintendencia, conforme el marco normativo vigente;

Que, mediante Memorando No. SB-IG-2025-0265-M de 29 de julio de 2025, la Intendencia General, remitió al señor Superintendente de Bancos, el proyecto de resolución para el inicio del proceso de postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente en las entidades financieras públicas y privadas bajo control de esta Superintendencia, adjuntando informe técnico, jurídico y demás documentación de respaldo;

En uso de sus atribuciones previstas en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero; Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; Codificación de la Normas de la Superintendencia de Bancos; y, demás normativa aplicable,

RESUELVE:

ARTICULO 1.- AUTORIZAR el inicio del proceso para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

ARTICULO 2.- DISPONER de conformidad al artículo 5 de las “NORMAS PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”, contenidas en el Capítulo VIII, Título XIII “DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”, Libro I “NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la conformación de la Comisión Calificadora, para que cumpla las disposiciones contenidas en el artículo 6 ibidem y más prescripciones contenidas en la misma norma y marco jurídico aplicable; la cual se integrará por:

- a) Intendente/a General, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente;
- b) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado con derecho a voz y voto;
- c) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público con derecho a voz y voto;
- d) Intendente/a General de Gestión Institucional con derecho a voz y voto;
- e) Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con derecho a voz, en calidad de Secretario/a;
- Y,
- f) Director/a de Trámites Legales, con derecho a voz, en calidad de asesor legal de la Comisión Calificadora.

ARTICULO 3.- DISPONER que a través de Secretaria General de la Superintendencia de Bancos realice la Convocatoria al Proceso para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos; mediante publicación en un (1) diario de mayor circulación nacional escrita o digital y en su portal web institucional de la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La Comisión Calificadora establecerá los parámetros generales para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, sobre la base del Capítulo VIII.- Normas para el proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos”, Título XIII “De los usuarios financieros”, Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado”, Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, y el ordenamiento jurídico aplicable.

SEGUNDA.- En caso de duda en la aplicación de las Normas para el proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos”, Título XIII “De los usuarios financieros”, Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado”, Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, serán resueltos por la Comisión Calificadora que se conforma de acuerdo al artículo 2 de la presente Resolución.

TERCERA.- Los Defensores del Cliente designados en el presente proceso ejercerán sus funciones en las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos durante el periodo de dos años, contados desde la fecha de suscripción de designación de Defensor del Cliente.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintinueve de julio de dos mil veinticinco.

Eco. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO. - Quito Distrito Metropolitano, el veintinueve de julio de dos mil veinticinco.

Mgtr. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIA GENERAL