

**RESOLUCIÓN NRO. SB-2025-1750**

**ROBERTO JOSÉ ROMERO VON BUCHWALD**  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**CONSIDERANDO:**

**Que** los numerales 23 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza, entre otros, los siguientes derechos: 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuesta motivadas. (...); y, 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

**Que** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;

**Que** el artículo 84 de la Carta Magna, prescribe que todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución;

**Que** el numeral 6 del artículo 132 de la Constitución de la República del Ecuador, otorga a los organismos públicos de regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales;

**Que** el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley; teniendo el deber de coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento efectivo de los derechos reconocidos en la Constitución;

**Que** el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

**Que** el numeral 5 del artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece las Funciones de la Superintendencia de Bancos, entre ellas, actuar como autoridad nominadora;

**Que** el artículo 84 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Asamblea Nacional y todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales, y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades. En ningún caso, la reforma de la Constitución, las leyes, otras normas jurídicas ni los actos del poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución;

**Que** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

**Que** el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que 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. A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control. Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar semestralmente a la superintendencia competente, un reporte que contenga información de, al menos, el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, montos devueltos y concepto, conforme lo establezca la respectiva superintendencia;

**Que** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone *“Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con 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** en cumplimiento de la disposición legal antes transcrita, la Junta de Política y Regulación Financiera expidió la regulación incorporada como Capítulo IV *“El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”*, el Título II *“Sistema Financiero Nacional”*, Libro I *“Sistema Monetario y Financiero”*, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

**Que** mediante memorando Nro. SB-DNAE-2025-0158-M de 01 de julio de 2025, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, emite el informe técnico en el que se identifica la necesidad de reformar “ El 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”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a fin de que dicha sección se alinee con lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Financiera;

**Que** mediante memorando Nro. SB-INJ-2025-0751-M de 03 de julio de 2025, la Intendencia Nacional Jurídica emitió el Informe Jurídico, que contiene el criterio favorable para la reforma 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, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos;

**Que** con memorando Nro. SB-IG-2025-0248-M de 09 de julio de 2025, la Intendencia General de la Superintendencia de Bancos, remite a la máxima autoridad el expediente de la propuesta de sustitución normativa para la consideración de reforma.

**Que** mediante acción de personal Nro. 0046 de 28 de enero de 2025, se me designó Superintendente de Bancos; y, por ende, máxima autoridad de este Organismo de Control;

**Que** En uso de las 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 las Normas de la Superintendencia de Bancos; y, demás normativa aplicable.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

### **RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Sustituir el 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”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, por el siguiente:

## SECCIÓN I.- Generalidades

**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 2.- Ámbito de aplicación.** - Las normas previstas en la presente norma son aplicables 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.

**Art. 3.- Principios.** - Para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente se observarán los principios de gratuidad, igualdad, equidad, probidad, transparencia, veracidad, autonomía, participación, independencia, objetividad, imparcialidad, no discriminación, publicidad, especialidad y legalidad establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

**Art 4.- 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 proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente.
- b) **Banco de preguntas:** Es el listado de preguntas con sus respuestas, del cual se seleccionará aleatoriamente las preguntas para definir un cuestionario que se aplicará en la prueba de conocimientos teóricos - técnicos a las/los postulantes.
- c) **Candidato elegible:** Es la o el aspirante a Defensor del Cliente que superaron todas las etapas para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente.
- d) **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.
- e) **Comisión Calificadora:** Conjunto de autoridades de la Superintendencia de Bancos responsables de la calificación a los postulantes para el proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente.
- f) **Competencias:** Son los conocimientos asociados a instrucción formal, experiencia laboral, capacitaciones que se relacionen con las actividades

financieras operaciones y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema financiero nacional y acciones de participación y protección de derechos que se requieren para el ejercicio de las funciones de los Defensores del Cliente.

- g) **Convocatoria:** Es la etapa con la cual se da inicio el proceso para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, haciendo conocer a la ciudadanía los requisitos para participar y las plazas disponibles en las entidades financieras.
- h) **Declaratoria de Desierto.** - Es la declaratoria formal mediante la cual se da por terminado el proceso para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, cuando en cualquiera de las etapas del concurso no se obtenga al menos el 60% de postulantes para cubrir el número de plazas para las que se convoca, o incurra en una causal prevista para esa declaratoria.
- i) **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.
- j) **Postulación:** Es el acto mediante el cual una persona, libre y voluntariamente, durante la difusión de la convocatoria para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, manifiesta su interés en participar para ser Defensor del Cliente.
- k) **Oposición:** Es el proceso de medición objetiva de los niveles de competencias que ostentan las y los postulantes a través de la prueba teórica-técnica, que está relacionada con los niveles de competencia del perfil de Defensor del Cliente.
- l) **Entrevista:** Es una técnica que se utiliza para evaluar las competencias conductuales y técnicas, de manera verbal; para medir la capacidad para manejar el trabajo y situaciones específicas. Este tipo de entrevista general requiere que se demuestre que se tiene las habilidades necesarias para el puesto requerido.
- m) **Plaza:** Vacante que se encuentra o se encontrará disponible cuando concluya el período para desempeñar las funciones de Defensor del Cliente por entidad financiera.

## **SECCIÓN II.- De la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras.**

**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 contraladas 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.

**Art. 6.- Atribuciones de la Comisión Calificadora.** - La Comisión tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Elaborar y remitir para aprobación de la máxima autoridad institucional la planificación del concurso de méritos y oposición para defensores del cliente, en la que conste las etapas del proceso, plazos, responsables institucionales, los recursos necesarios, identificación de los riesgos, a fin de garantizar la legalidad, trazabilidad, eficiencia y transparencia del proceso.
- b) Realizar proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado.
- c) Conocer y resolver las reconsideraciones sobre el cumplimiento de requisitos y las solicitudes de recalificación del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente presentadas por los postulantes;
- d) Solicitar a través de la secretaría de la Comisión, a cualquier entidad pública y privada la información o documentación que considere necesaria en el proceso de selección;
- e) Diseñar e implementar un procedimiento formalizado para la elaboración, validación, publicación y control de las versiones de cronogramas del concurso, que incluya responsables, formatos estandarizados, validación jurídica y técnica, y archivo institucional, y presentar a la máxima autoridad para su aprobación;
- f) Ampliar o prorrogar en forma motivada y cuando fuere necesario, la ejecución de las etapas del concurso;
- g) Coordinar con la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano y la Coordinación General de Comunicación, para que toda información que se publique cuente con respaldo documental validado y corresponda a lo aprobado por la Comisión Calificadora;

- h) Coordinar con la Dirección de Administración de Talento Humano DATH, con anterioridad de la convocatoria del proceso para designación de defensor del cliente, los parámetros generales, en donde conste la metodología, procedimientos y plazos para la revisión de la documentación habilitante; dichos instrumentos contendrán los requisitos, inhabilidades y documentación exigida en la normativa vigente, para que la DATH verifique y elabore los listados de postulantes idóneos y no idóneos;
- i) Solicitar al Director de Trámites Legales emitir un pronunciamiento claro y fundamentado para solventar los inconvenientes que se presenten en el desarrollo del proceso, por vacíos normativos o de procedimientos en las diversas etapas del concurso;
- j) Disponer al Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, coordine con Secretaría General, a fin de que esta última, como responsable del sistema de gestión documental institucional, archive y custodie la documentación completa que corresponda a cada etapa del concurso, integrada por: los listados de control de entrega recepción, repositorio físico y digital con trazabilidad documental completa, consolidación en un expediente único con firmas de responsabilidad en la entrega y recepción de cada documento generado durante el proceso del concurso.
- k) Remitir al Superintendente de Bancos dentro del término de quince (15) posteriores a la designación de los Defensores del Cliente, el informe final del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente para la designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras, adjuntando toda la documentación e información generada y recibida;
- l) Las demás atribuciones que le asigne el Superintendente de Bancos y las establecidas en la Constitución, la ley y la presente norma.

**Art. 7. Equipos técnicos.** - Los Equipos técnicos para el proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado, serán designados por la Comisión Calificadora y estarán encargados de brindar apoyo administrativo, logístico y operacional al proceso, en el ámbito de sus competencias. Sus obligaciones son:

- a) Cumplir las normas constitucionales, legales y de la presente norma, así como las disposiciones que emanen del Superintendente de Bancos y de la Comisión Calificadora;
- b) Emitir los informes técnicos pertinentes y presentarlos a la Comisión Calificadora de manera oportuna. La Comisión revisará estos informes y podrá acoger sus recomendaciones, asumiendo la responsabilidad final de las actuaciones en la calificación.
- c) Guardar absoluta reserva sobre las calificaciones parciales y finales del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, hasta su publicación y notificación, bajo prevenciones de ley; y,
- d) Responder administrativa, civil y penalmente de sus actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones.

No podrán ser parte del equipo técnico el cónyuge, quien tenga unión de hecho, o es pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del Postulante al proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado; y de darse esos casos, deberá presentar la excusa a la Comisión Calificadora.

### **SECCIÓN III.- De los requisitos e inhabilidades de los postulantes. -**

**Art. 8.- Requisitos para la postulación.** - Las/los postulantes al proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz para contratar;
- b) Presentar hoja de vida actualizada;
- c) Título universitario de al menos tercer nivel debidamente registrado en la SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: Derecho, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero. Adicionalmente, acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero; y,
- d) En caso de no poseer título universitario de tercer nivel en las áreas descritas en el literal d), deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero.
- e) Presentar una declaración juramentada otorgada ante Notario Público que acredite que el postulante cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no se encuentra incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.

**Art. 9.- Inhabilidades.** - No podrán postularse al concurso de méritos y aposición para Defensor del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado quienes a la fecha de la postulación se encuentren inmersos en alguna de las siguientes inhabilidades:

- a) Haber recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras esta subsista.
- b) Registrar obligaciones en firme en el transcurso de los últimos 60 días, con el Servicio de Rentas Internas.
- c) Tener obligaciones en firme, en el transcurso de los últimos 60 días, con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios.
- d) Registrar a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registrar cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior.
- e) Ser cónyuge, tener unión de hecho, o ser parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el Superintendente de Bancos o con los

- miembros de la comisión calificadora designada por el Superintendente de Bancos al momento de la postulación;
- f) Haber actuado como miembros del Directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa.
  - g) Encontrarse inhabilitado para manejar cuentas corrientes a la fecha de postulación.
  - h) Hallarse en mora directamente con las entidades financieras en el transcurso de los 60 días, previos a la fecha de postulación.
  - i) Registrar responsabilidad administrativa, civil o indicios de responsabilidad penal determinada por la Contraloría General del Estado.
  - j) Los que hayan sido removidos por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco (5) años.

La Comisión Calificadora en coordinación con la Dirección de Trámites Legales, revisará los criterios para la interpretación y aplicación de las inhabilidades, incluidas las supervenientes, y se dejará constancia en actas; asimismo, podrán revisar las inhabilidades previstas en el presente artículo en cualquier momento, y de verificar que el postulante se encuentra inmerso en una de ellas la Comisión Calificadora procederá con la descalificación del postulante.

#### **SECCIÓN IV.- Procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras.**

**Art. 10.- Etapas.** La postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente en las diferentes entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, contendrá las siguientes etapas:

- a) Convocatoria;
- b) Postulación;
- c) Verificación de requisitos;
- d) Reconsideración;
- e) Oposición;
- f) Entrevista;
- g) Impugnación;
- h) Conformación de la Base de datos de Elegibles; y,
- i) Designación.

Los resultados de cada una de las etapas del concurso, los listados de idóneos y no idóneos, resultados definitivos, serán publicados en la página web de la Superintendencia de Bancos y notificados a las direcciones electrónicas contenidas en el formulario de cada postulante.

En caso de incurrir en causal de declaratoria de desierto el concurso, previo a emitir la recomendación a la máxima autoridad, la Comisión Calificadora solicitará al Director de Trámites Legales en su calidad de asesor legal un informe con el criterio jurídico para asegurarse la correcta aplicación de la o las causales establecidas para esa declaratoria;

este informe contendrá el análisis de la situación del concurso, el estado de cumplimiento de las etapas, las gestiones realizadas, detallar que se ha verificado haberse agotado todos los procedimientos que garanticen la continuidad del proceso, y el señalamiento de la imposibilidad de continuar con el mismo; el cual debe ser aprobado por la Comisión Calificadora y poner en conocimiento de la máxima autoridad para su aprobación previa a la emisión de la resolución correspondiente.

Dentro del proceso la comisión calificadora considerará la siguiente ponderación para la evaluación de cada postulante:

- 1.- Ponderación de hasta el 80 % del total de la nota en la prueba de conocimientos.
- 2.- Ponderación de hasta el 20 % del total de la nota en la prueba de entrevista.

**Art. 11.- Convocatoria.** – El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones de defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas, mediante publicación en un (1) diario de mayor circulación nacional escrita o digital y en su portal web.

Una vez transcurrido un mes, contado a partir de la fecha de publicación de la convocatoria, terminará el período para recibir postulaciones. En ningún caso se recibirán **postulaciones** fuera del término y hora previstos o en un lugar distinto a los indicados; tampoco se recibirán documentos adicionales a quienes presentaron su postulación dentro de la etapa de postulación.

**Art. 12.- Contenido de la convocatoria.** - La convocatoria será elaborada por la Comisión Calificadora y aprobada por el Superintendente de Bancos y contendrá al menos:

- a) El nombre del cargo a designarse;
- b) Requisitos y prohibiciones;
- c) Documentos a entregar y forma de presentación; y,
- d) Lugar, fecha y hora de recepción de postulaciones.

**Art. 13.- Formulario de postulaciones.** - El Formulario de Postulaciones publicado en el portal web institucional de la Superintendencia de Bancos, será llenado y suscrito por los postulantes y será entregado en físico junto con los documentos requeridos, en original o copia certificada.

**Art. 14.- Documentos a presentar.** - Las y los postulantes presentarán los documentos en original o copia certificada y serán documentos de presentación obligatoria:

- a) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del último proceso electoral;
- b) Formulario de postulación establecido por la Superintendencia de Bancos;
- c) Certificado de Registro de Título otorgado por la SENESCYT;
- d) Documentos que acrediten los años de experiencia requeridos para ser Defensor del Cliente (servicios profesionales y/o relación de dependencia), que se

- relacionen con las actividades financieras, operaciones y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema financiero nacional;
- e) Hoja de vida actualizada en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
  - f) Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado;
  - g) Certificado de no tener obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como empleador, afiliado;
  - h) Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas;
  - i) Declaración Juramentada otorgada ante Notario Público en la que acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no está incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para su postulación, en consecuencia, cualquier error, falsedad o inexactitud en la documentación presentada, se procederá a su descalificación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, para lo cual la Superintendencia de Bancos en cualquier momento podrá verificar la documentación presentada, eximiendo a este ente de control de la responsabilidad de dicha información.

**Art. 15.- Presentación de postulaciones.** - Las postulaciones serán presentadas en sobre cerrado y foliado en las oficinas de la Superintendencia de Bancos o en las oficinas autorizadas, en el horario y durante las fechas establecidas en la convocatoria.

Una vez presentada la documentación se entregará al postulante un certificado con la fecha y hora de recepción y el número de fojas del expediente.

La recepción de los expedientes concluirá en la fecha y hora establecidos en la convocatoria. Receptadas las postulaciones, la Secretaría General remitirá inmediatamente a la Comisión Calificadora.

**Art. 16. Revisión de requisitos e inhabilidades (CUMPLE / NO CUMPLE)** - La Comisión Calificadora con el apoyo del equipo técnico designado, dentro del término veinte (20) días, verificará el cumplimiento de requisitos e inhabilidades y que no estén incursos en las prohibiciones establecidas para el cargo y en el término de tres (3) días, emitirá el listado de los postulantes idóneos.

**Requisitos:**

<b>Requisito</b>	<b>Parámetro de Verificación</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Observaciones</b>
Formulario de postulaciones	Presentará el formulario de postulaciones debidamente suscrita			
Ser ciudadano ecuatoriano: presentación de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral	Presentar Copia de Cédula Presentar Copia de papeleta de votación vigente.			
Ser legalmente capaz para contratar:				
Presentar hoja de vida actualizada	Presentar el Formulario de Postulación			
Tener título universitario de al menos tercer nivel, en derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero y, -Acreditar mediante certificados experiencia profesional con el funcionamiento del sistema financiero, de al menos tres (3) años.	-Presentar el Certificado emitido por el SENESCYT. -Presentar certificados laborales que acrediten la experiencia en temas afines al sector financiero, que se relacionen con las actividades financieras operacionales y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema financiero nacional.  Nota: Se sumarán las experiencias hasta llegar a los 3 años requeridos.			
En caso de no poseer título universitario de tercer nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia en actividades relacionadas con las entidades financieras para lo cual presentará los certificados de experiencia que soporten la misma	-Presentar certificados laborales que acrediten la experiencia en actividades relacionadas con las entidades financieras, que se relacionen con las actividades financieras operacionales y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema			

<b>Requisito</b>	<b>Parámetro de Verificación</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Observaciones</b>
	<p>financiero nacional.</p> <p>Nota: Se sumarán las experiencias hasta llegar a los 6 años requeridos.</p>			
Declaración juramentada otorgada ante Notario Público en donde el postulante acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no se encuentra incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.	Presentar la declaración juramentada otorgada ante Notario Público, en donde el postulante acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no se encuentra incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente, previstas en el artículo 9 de la presente norma.			
Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas.	Presentar Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas.			
Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado.	Presentar Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado.			
Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social empleador o afiliado.	Presentar Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador o afiliado.			

Los postulantes que no cumplan con los requisitos normativos serán descalificados y rechazados.

La Comisión Calificadora podrá por excepción y con la debida motivación, extender el plazo de revisión y calificación según el número de postulantes.

**Art. 17. Notificación.** - En el término de tres (3) días de haber concluido la etapa de verificación de requisitos, la Comisión Calificadora dispondrá la publicación de todo el listado de los postulantes en la página web; así como, la correspondiente notificación a los postulantes idóneos para pasar a la siguiente etapa, en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

**Art. 18. Reconsideración.** - Los postulantes que se consideren afectados en la revisión de los requisitos, en el término de tres (3) días contados a partir de la publicación realizada conforme el artículo anterior, podrán solicitar la reconsideración a la Comisión Calificadora, la que resolverá en el término de cinco (5) días.

La resolución de la Comisión Calificadora sobre las solicitudes de reconsideración se publicará en la página web; y, se notificará a los postulantes que solicitaron la reconsideración en el correo electrónico señalado en el Formulario de Postulación.

Los postulantes cuya solicitud de reconsideración haya merecido resolución favorable pasarán a la siguiente etapa del proceso.

**Art. 19.- Oposición.** - Los postulantes que hayan pasado la etapa de Verificación de requisitos e inhabilidades rendirán una prueba de conocimientos técnicos que tendrá una valoración de OCHENTA por ciento (80%) del CIEN por ciento (100%) del puntaje a obtener; en el lugar, día y hora que para el efecto señale la Comisión Calificadora.

El Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano establecerá un proceso de revisión y validación para la creación del banco de preguntas y respuestas, que asegure claridad y univocidad en cada pregunta y eliminando cualquier ambigüedad, lo cual será autorizado y aprobado por la Comisión Calificadora; y, sobre esa base, elaborar el banco de preguntas para la etapa de Oposición, mismo que guardará relación con las actividades a realizarse por la/el Defensor del Cliente.

Las preguntas deben ser claras, objetivas y pertinentes al concurso y con la asistencia del equipo técnico e informático se conformarán los cuestionarios para cada postulante en forma aleatoria.

Los postulantes que no concurren a rendir las pruebas en el día y hora señalados serán descalificados del proceso.

**Art. 20.- De la prueba de Conocimientos.** - Los postulantes rendirán la prueba de conocimientos, misma que tiene el propósito de evaluar los conocimientos técnicos o profesionales necesarios; así como, permitirá a la Superintendencia de Bancos verificar que el postulante cumple con los estándares de conocimiento requeridos para ser Defensor del Cliente.

Las pruebas deberán ser aplicadas por escrito o a través de una plataforma digital. En cualquier caso, su calificación será sobre cien (100) puntos con hasta dos (2) decimales, y el contenido de las pruebas de conocimientos técnicos se mantendrá en estricta reserva hasta su aplicación, bajo responsabilidad de la Comisión Calificadora y de quienes hayan tenido acceso a las mismas.

Cuando sean por escrito o realizadas y evaluadas a través de una plataforma tecnológica, serán construidas con metodología de opción múltiple y de preguntas cerradas donde no podrá haber más de una respuesta correcta.

Los postulantes en la prueba de conocimientos deberán obtener un puntaje no menor del 50% de la calificación total de los 100 puntos de la prueba de conocimientos.

**Art. 21. Publicación de resultados de la prueba de conocimientos.** - Concluido el proceso de calificación de la prueba de conocimientos, en el término de tres (3) días la Comisión Calificadora emitirá el listado con los resultados del concurso y dispondrá su publicación en la página web institucional y su notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

**Art. 22. Solicitud de recalificación.** - Los postulantes podrán solicitar por escrito y debidamente fundamentada, la recalificación de la prueba de conocimientos, dentro del término de tres (3) días a partir de su publicación y notificación. La Comisión Calificadora tendrá el término de cinco (5) días para resolver la solicitud de recalificación.

La Comisión Calificadora podrá por excepción y debidamente motivado, ampliar el plazo de recalificación según el número de postulantes.

Si producto de la reconsideración o recalificación existen modificaciones de puntaje por haberse establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalentes a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la presente norma.

La Comisión Calificadora procederá a notificar el resultado de la recalificación en el término de tres (3) días, a través de la página web institucional; y, en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

**Art. 23.- Entrevista.** - La entrevista tendrá una valoración de VEINTE por ciento (20%) sobre el CIEN (100%) por ciento del puntaje a obtener y evaluará de manera oral, las competencias conductuales y las competencias técnicas de los postulantes.

Los postulantes que alcancen un puntaje desde los 50 puntos en la prueba de conocimientos pasarán a la fase de entrevistas. La entrevista será desarrollada por los miembros con derecho a voz y voto de la Comisión Calificadora, quienes entrevistarán a los postulantes que hayan alcanzado el puntaje mencionado en este párrafo.

Los postulantes, para rendir la entrevista, deberán presentar su cédula de identidad o pasaporte en documento original. En caso de no presentar dicho documento al momento de acudir a la entrevista, no será admitido y quedará descalificado del concurso; de lo cual se sentará la razón respectiva a través de la Secretaría de la Comisión Calificadora.

Si un postulante no se presenta a la entrevista quedará descalificado del 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.

**Art. 24.- Publicación y notificación de resultados.** - Concluido el proceso de calificación de la prueba de conocimientos y entrevista, en el término de tres (3) días la Comisión Calificadora emitirá el listado con los resultados del concurso y dispondrá su publicación en la página web institucional y su notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

**Art. 25. Impugnación.** - Los postulantes que se consideren afectados por la decisión adoptada por la Comisión Calificadora respecto de calificación total obtenida por los postulantes idóneos, podrán impugnar ante el Intendente Nacional Jurídico, quien procederá conforme la legislación y normativa aplicable.

**Art. 26.- Orden de asignación.** - Una vez concluidas las etapas hasta la impugnación, la Comisión Calificadora escogerá a los postulantes con mayor puntaje, en orden de prelación.

**Art. 27. Publicación, notificación y difusión de resultados.** - La Comisión Calificadora publicará los resultados en la página web institucional y notificará a los postulantes a través de los correos electrónicos señalados para el efecto en el formulario de postulación en el término de tres (3) días de haber definido el orden de prelación por el puntaje.

**Art. 28.- Declaratoria de Desierto.** - 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, será declarado desierto por el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora, cuando se produzca una de las siguientes causas:

- a) Omisión o incumplimiento del 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.
- b) Cuando no existan al menos el quince por ciento (15%) de postulantes para cubrir las plazas disponibles, en cualquier etapa del concurso; y,
- c) Por considerarse inconveniente para los intereses institucionales.

## **SECCIÓN V.- De la Base de Datos de Elegibles para Defensor del Cliente**

**Art. 29. Base de Datos de Elegibles.** - Son los postulantes que hayan superado todas las etapas para la postulación, verificación, selección y designación de Defensor del Cliente; y, el puntaje mínimo de setenta (70) por ciento de la nota total para ser Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.-

La Comisión Calificadora publicará la Base de Datos de Elegibles conformada, en el término de tres (3) días en la página web institucional y en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

En caso de que se requiera llenar vacantes, se priorizará a los mejores puntajes de quienes conforman la Base de Datos de Elegibles y se designará al/la Defensor del Cliente para el periodo restante del que fue designado el titular.

## **SECCIÓN VI. - De la Designación de Defensores del Cliente.-**

**Art. 30. Designación.** - Concluida todas las etapas del proceso, la Comisión Calificadora remitirá al Superintendente de Bancos, el informe que contenga los nombres y apellidos de los postulantes seleccionados con la calificación respectiva, para que proceda a la designación de las/los Defensores del Cliente, a cada una de las entidades del sector financiero público y privado dentro del término de cinco (5) días. El referido informe es vinculante y el Superintendente de Bancos designará a quienes hubieren obtenido la más alta puntuación, sin alterar las valoraciones ni el orden de los resultados del proceso mediante acto administrativo.

Para la designación del Defensor del Cliente a una entidad financiera pública o privada controlada por la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con el orden de prelación del puntaje obtenido, se aplicarán los criterios establecidos en el artículo 35 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, libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

Previo a su posesión el Defensor del Cliente deberá obligatoriamente suscribir los documentos determinados por la Superintendencia de Bancos con relación a la Política Anti-Soborno implementada por el organismo de control.

El Superintendente de Bancos, en caso de ser necesario, podrá designar un Defensor del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas, en función del total de sus activos siempre y cuando éstas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

**Art. 31. Período.** - El Defensor del Cliente será designado para un período de dos (2) años.

Cuando el Defensor del Cliente, renuncie o cumpla el período para el cual fue asignado y deje de ser tal, no podrá tener relación laboral de ningún tipo con la entidad financiera en la cual desempeñó sus funciones, sino después de transcurridos dos (2) años.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

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

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

**TERCERA.** - Deróguense las normas de igual o menor jerarquía que se opongan a la presente norma de forma expresa las Resoluciones Nro. SB-2023-0829 de 19 de abril del 2023.

**DISPOSICIÓN FINAL.** - La presente resolución entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito Distrito Metropolitano, el 15 de julio de dos mil veinticinco.

Econ. Roberto José Romero von Buchwald  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**LO CERTIFICO.** - Quito, Distrito Metropolitano, el 15 de julio de 2025.

Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán  
**SECRETARIA GENERAL**