

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
1	Diego Andrés Romano Silva	Pregunta 2: ¿Qué parámetros debe observar de forma permanente el Defensor del Cliente en el desempeño de sus funciones? Opción escogida: (b) Conciliación	Literal (d) Investigar a petición expresa del reclamante	Norma de Control del Defensor Cliente de las entidades financieras públicas y privada: 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, SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DE LA/EL DEFENSOR/A DEL CLIENTE Art. 4.- <i>El/La Defensor/a del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros: (...) La/el Defensor/a del Cliente, observará en el desempeño de su función y de forma permanente, los siguientes parámetros:</i> 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. (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo se mencionan cuatro parámetros que deben observarse de forma permanente: Independencia; Solución de Conflictos; Libre acceso y gratuidad e Investigación. Al seguir la literalidad de la norma solo la respuesta de investigar a petición del reclamante aplica de las opciones planteadas, lo cual concuerda con lo establecido en el artículo 4 de la Norma de Control del Defensor Cliente de las entidades financieras públicas y privado.	0
		Pregunta 12: ¿Qué obligaciones tiene la entidad financiera respecto al Defensor? Opción escogida: a. Colaborar en el desempeño de funciones. d. Asignar espacio y equipos necesarios	a. Colaborar en el desempeño de funciones; b. Garantizar autonomía; d. Asignar espacio y equipos necesarios	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 Art. 20.- <i>De la prueba de Conocimientos.</i> - 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. (...) 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 (énfasis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de lo señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4
		Pregunta 19: ¿Cuál es la definición de cheque de emergencia? Opción escogida: (a) El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la Institución financiera girada a petición del cuentahabiente o cualquier persona, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el proveedor.	Literal (c) El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el proveedor.	CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DE POLÍTICA MONETARIA Y OPERACIONES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EMITIDAS POR LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA, RESOLUCIÓN NRO. JPRM-2025-006-M, SUBSECCIÓN 4: DE LA PRESENTACIÓN Y DEL PAGO, artículo 33: Artículo 33.- Cheques de emergencia: El cheque de emergencia, es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la entidad financiera girada a petición del cuenta habiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la entidad financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuenta habiente o el usuario financiero o el proveedor.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro de la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política Monetaria y Financiera en su artículo 33 señala la conceptualización de cheque de emergencia, en este sentido no se recalifica la pregunta	0
2	Roberto Alfonso Andrade Ferrando	Pregunta 9: ¿Qué obligaciones tiene la entidad financiera respecto al Defensor? b. Garantizar autonomía	a. Colaborar en el desempeño de funciones; b. Garantizar autonomía; d. Asignar espacio y equipos necesarios	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 Art. 20.- <i>De la prueba de Conocimientos.</i> - 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. (...) 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 (énfasis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de lo señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4
		Pregunta 12: ¿Qué reglas debe cumplir la audiencia de conciliación? Confidencialidad	b. Conducta ética c. Confidencialidad d. Respeto al procedimiento	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 Art. 20.- <i>De la prueba de Conocimientos.</i> - 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. (...) 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 (énfasis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de lo señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
3	Jonathan Israel Dávila Sanchez	Pregunta 7: ¿En qué se debe basar el Defensor del Cliente al realizar la atención a los clientes? Opcion escogida (d) Los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones	Literal (c) Los antecedentes e información que consten del expediente	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- <i>(...) o) Respecto de terceros, a <u>guardar estricta reserva y confidencialidad de los antecedentes e información que consten del expediente que forme</u>; 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.</i> (énafsis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 5 literal (o) de la Norma de Control establece los antecedentes y documentos como una obligación del defensor del cliente.	0
		Pregunta 13: ¿En forma previa a la activación del uso de una cuenta básica, las entidades financieras aplicarán? Opcion escogida : (b) En forma previa a la activación del uso de una cuenta básica, las entidades financieras aplicarán?	Literal (c) Procedimientos para verificar los datos	NORMAS PARA LA APERTURA Y CIERRE DE LA CUENTA BÁSICA OFERTADA POR LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO Y PÚBLICO, SECCIÓN III.- REQUISITOS PARA LA APERTURA DE LA CUENTA BÁSICA ARTÍCULO 7.- Modalidad Presencial. <u>L as entidades controladas verificarán la identidad del solicitante, con la presentación de la cédula de ciudadanía o de identidad, así como, el pasaporte, según corresponda.</u> (énafsis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 7 de la Norma de Control dispone que la verificación de datos se debe dar de forma previa para la apertura de una cuenta básica	0
		Pregunta 17: ¿Quién establece los procedimientos para verificar los datos y el contenido del documento de identidad de los clientes, así como la veracidad de la información adicional, de acuerdo con las disposiciones de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, incluyendo la debidadiligencia simplificada para la apertura de cuentas? Opcion escogida: (a) La Junta de Política y Regulación Monetaria	Literal (c) Las entidades controladas	NORMA DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (ARLAFDT) ARTÍCULO 26.- <u>L a entidad controlada debe contar con procedimientos para obtener un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de todos sus clientes internos y externos, verificar su información y la validez de los documentos de soport e y, en función de la exposición al riesgo de sus clientes actualizar con mayor frecuencia su información, independientemente del producto servicio o canal utilizado, sin que la frecuencia de actualización para los clientes de alto riesgo sea superior a un año, las de riesgo medio a dos años y los de riesgo bajo a 3 años.</u> (énafsis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Norma de Control Libro I, Título IX, Capítulo VI, Sección I, en su artículo 26 detalla que la entidad controlada debe contar con procedimientos para obtener conocimientos efectivos	0
4	Evelyn Gloria Torres Fernandez	Pregunta 23: ¿Qué institución es la encargada de supervisar la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos? Opcion escogida: (b) Las entidades de los sectores financieros público y privado	Literal (d) La Superintendencia de Bancos	LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS CAPÍTULO III.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL, ARTÍCULO 17.- Derechos.- <i>En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:</i> <i>(...) c) <u>Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones</u>;</i> (énafsis agregado) CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Art. 62.- <i>Funciones.- Son funciones de la Superintendencia de Bancos las siguientes:</i> <i>(...) 11. <u>C uidar que las informaciones de las entidades bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión</u> n;</i> (énafsis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Norma de Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero en su artículo 17 establece que la Superintendencia de Bancos debe supervisar que la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia, en concordancia con el artículo 62 de Código Orgánico Monetario y Financiero que detalla que la Superintendencia de Bancos es la institución facultada de supervisar información que se suministra al mercado sobre productos y servicios financieros.	0
5	Rueda Jaramillo Ana María	Pregunta 2: ¿Qué principios rigen la investigación del Defensor?	Varias Respuestas	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 Art. 20.- <i>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.</i> <i>(...) Cuando sean por escrito o realizadas y evaluadas a través de una plataforma tecnológica, <u>serán construidas con metodología de opción múltiple y de preguntas cerradas donde no podrá haber más de una respuesta correcta</u> .</i> (énafsis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de los señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo , establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieran haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4
		Pregunta 3: ¿Qué actuaciones están prohibidas al Defensor del Cliente?	Varias Respuestas	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 Art. 20.- <i>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.</i> <i>(...) Cuando sean por escrito o realizadas y evaluadas a través de una plataforma tecnológica, <u>serán construidas con metodología de opción múltiple y de preguntas cerradas, donde no podrá haber más de una respuesta correcta</u> .</i> (énafsis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de los señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo , establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieran haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
		Pregunta 15: ¿Cuál de las siguientes afirmaciones si corresponde a los principios mínimos que deben seguir las entidades controladas en el trato a los consumidores financieros? Opción escogida: (d) El trato equitativo permite establecer condiciones diferenciadas entre consumidores, sin justificación.	Literal (c) Las entidades deben garantizar mecanismos para prevenir fraudes y sancionar al personal involucrado, si corresponde	Título XIII, capítulo III, DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL ARTÍCULO 16.- Trato justo, equitativo y respetuoso a los consumidores financieros y/o beneficiarios.- Las entidades controladas deben brindar un trato justo, equitativo y respetuoso, y actuar correctamente en todo el proceso de prestación de productos, servicios y de otorgamiento de prestaciones, con base a los siguientes principios mínimos: (...) iii) Las entidades controladas deberán garantizar que se implementen mecanismos adecuados para detectar y combatir la corrupción, tratos agresivos o abusivos de su personal y de sus agentes; prevenir los fraudes electrónicos o no electrónicos mediante los cuales se disponga indebidamente de dinero de los consumidores; investigar tales hechos en forma inmediata para detectar posibles responsables internos y en caso de habérbolos, adoptar las acciones legales y aplicar las sanciones que correspondan; (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la norma invocada por el postulante en su justificación está reformada, y actualmente responde el título XIII, capítulo III, artículo 16, el cual establece los principios mínimos que deben seguir las entidades controladas en el trato de los consumidores siendo el único que corresponde a que las entidades deben garantizar mecanismos para prevenir fraudes y sancionar al personal involucrado, si corresponde.	0
		Pregunta 18: ¿Qué parámetros debe observar de forma permanente el Defensor del Cliente en el desempeño desus funciones? Opción escogida: (c) Conciliación	Literal (d) Investigar a petición expresa del reclamante	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, SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DE LA/EL DEFENSOR/A DEL CLIENTE Art. 4.- <i>El/La Defensor/a del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros:</i> (...) 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. (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo se mencionan cuatro parámetros que deben observarse de forma permanente: Independencia; Solución de Conflictos; Libre acceso y gratuidad e Investigación. Al seguir la literalidad de la norma solo la respuesta de investigar a petición del reclamante aplica de las opciones planteadas, lo cual concuerda con lo establecido en el artículo 4 de la Norma de Control del Defensor Cliente de las entidades financieras públicas y privadas.	0
		Pregunta 7: ¿Qué prohíbe específicamente el artículo 25 sobre la divulgación de información por parte de losburós de información crediticia? Opción escogida: (d) Prohíbe la divulgación de información a través de cualquier medio de comunicación colectiva		NORMA DE CONTROL PARA LA CALIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES QUE PRESTEN SERVICIOS A LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y/O PRIVADO, DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Art.27.1.4. Mantener medidas para proteger la información contenida en: documentos, medios de almacenamiento u otros dispositivos externos e intercambio electrónico, contra: robo, utilización o divulgación no autorizada de información para fines contrarios a los intereses de la entidad, por parte de su personal o de terceros;	Existe un error de número de artículo en la pregunta, ya que lo cuestionado se refiere a lo establecido en el artículo 27.1.4 de la norma citada y no al artículo 25. En virtud de los señalado el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieran haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4
6	Carlos Rodrigo Espinoza Pinto	Pregunta 8: ¿Qué institución es la encargada de supervisar la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar lasdecisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos? Opción escogida: (a) Las entidades de los sectores financieros público y privado	Literal (c)La Superintendencia de Bancos	LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS CAPÍTULO III.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL, ARTÍCULO 17.- Derechos.- En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos: (....) c) Acceder y recibir. CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Art. 62.- Funciones.- Son funciones de la Superintendencia de Bancos las siguientes: (....) 11. Cuidar que. las informaciones de las entidades bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión; (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Norma de Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero en su artículo 17 establece que la Superintendencia de Bancos debe supervisar que la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia, en concordancia con el artículo 62 de Código Orgánico Monetario y Financiero que detalla que la Superintendencia de Bancos es la institución facultada de supervisar información que se suministra al mercado sobre productos y servicios financieros.	0
		Pregunta 15 ¿Qué principios rigen la investigación del Defensor?	Varias Respuestas	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 Art. 20.- <i>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.</i> (....) 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 (énfasis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de los señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieran haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
7	Lucia Maribel Navarrete Moreira	Pregunta 16: Puede una entidad financiera tener más de un defensor del cliente? Opcion escogida: (a) SI	Literal (b) NO	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 Art. 30. Designación. - (...) 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 (...) 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. " RESOLUCIÓN 291-2016 JUNTA POLITICA MONETARIA Y FINANCIERA. CAPÍTULO IV: EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO 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.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Resolución 1750 de la Superintendencia de Bancos y la resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 291 no establece de forma expresa que exista más de un defensor del cliente por entidad bancaria supervisada, sino solo la existencia de un defensor del cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas.	0
8	Alex David Guevara Zamora	Pregunta 6: ¿Hasta qué límite deberán las empresas de seguros cubrir el importe del reclamo del seguro de desgravamen si, a la fecha del siniestro, existen obligaciones pendientes de pago? Opcion escogida: (b) Los 30 días de vencidas	Literal (c) Los 90 días de vencidas	RESOLUCIÓN JUNTA POLITICA MONETARIA Y FINANCIERA. CAPÍTULO XXIV: NORMAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN OBLIGATORIO PARA LOS CRÉDITOS INMOBILIARIOS Y DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO E HIPOTECARIOS Art. 9.- Obligaciones pendientes: Si a la fecha de ocurrencia de los eventos determinados en el artículo 6 de esta norma, existieren obligaciones pendientes de pago con la empresa de seguros, ésta deberá cubrir el importe del reclamo para el cobro del seguro de desgravamen, siempre y cuando las obligaciones pendientes de pago no superen los 90 días de vencidas. El importe de estas obligaciones pendientes de pago podrá ser debitado del valor del seguro de desgravamen o cancelado de cualquier otra forma.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que establece como salvedad que a la fecha del siniestro existan cuotas pendientes de pago, lo cual aplica únicamente en el seguro de desgravamen del crédito hipotecario conforme al artículo 9 citado; por lo que, no aplica lo establecido en el artículo 42 del Código Orgánico Monetario y Financiero sobre los 30 días señalados por el postulante.	0
		Pregunta 20: ¿Qué prohíbe específicamente el artículo 25 sobre la divulgación de información por parte de los burós de información crediticia? Opcione escogida c		NORMA DE CONTROL PARA LA CALIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES QUE PRESTEN SERVICIOS A LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y/O PRIVADO, DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Art. 27.1.4. Mantener medidas para proteger la información contenida en: documentos, medios de almacenamiento u otros dispositivos externos e intercambio electrónico, contra: robo, utilización o divulgación no autorizada de información para fines contrarios a los intereses de la entidad, por parte de su personal o de terceros;	Existe un error de número de artículo en la pregunta, ya que lo cuestionado se refiere a lo establecido en el artículo 27.1.4 de la norma citada y no al artículo 25. En virtud de los señalado el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4
9	Janeth del Rocio Pachar Nieto	Pregunta 3: ¿Cuál es el límite de parentesco que genera conflicto de interés para el Defensor? Opcion escogida (b) Ninguno	Literal (c) 4to grado de consanguinidad	CAPÍTULO VII.- NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 37.- 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. (énafsis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Norma de control del defensor del cliente dispone en su artículo 37 claramente que el límite de parentesco es hasta el cuarto grado de consanguinidad.	0
		Pregunta 25: ¿En qué se debe basar el Defensor del Cliente al realizar la atención a los clientes? Opcion escogida: (c) Los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones	Literal (d) Los antecedentes e información que consten del expediente	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.- Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes: (...) o) 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. (énafsis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 5 literal (o) de la Norma de Control establece los antecedentes y documentos como una obligación del defensor del cliente.	0
10	Ines Lucia Garete Correa	Pregunta 7: ¿Qué reglas debe cumplir la audiencia de conciliación?	Varias Respuestas	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 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. (...) 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. (énafsis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de lo señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo, establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	4

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
		Pregunta 1: El Defensor del Cliente debe registrar y mantener actualizado cada caso en: Opción escogida: (c) Un archivo físico en la entidad	Literal (d) El sistema informático OTRS u otro establecido	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.- Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes: m) Registrar y mantener actualizado 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;	La pregunta se encuentra correctamente calificada puesto conforme a la Norma del Defensor del Cliente, dentro de las obligaciones que establece en su artículo 5, el literal (m) determina la obligatoriedad de mantener actualizado el sistema OTRS y ninguna de las otras opciones de respuesta se encuentran establecidas en dicho artículo.	0
11	Mabel Geoconada Rojas Delgado	Pregunta 12: ¿Qué aspectos se deben verificar para admitir a trámite un reclamo o queja de un usuario financiero? Opción escogida: (a) La identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen.	Literal (c) La singularización del producto o servicio que promueve el reclamo	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 11.- Admisión.- Para admitir a trámite el reclamo o queja de un usuario financiero se debe verificar: (...) 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;	La pregunta se encuentra correctamente calificada puesto que conforme a la Norma del Defensor del Cliente, establece en su artículo 11, el proceso de admisión de un trámite, contemplando que se debe singularizar el producto o servicio que promueve el reclamo.	0
		Pregunta 24: ¿Qué características tiene la naturaleza de la cuenta básica? Opción escogida: (b) El saldo de estas cuentas no podrá superar el valor de dos salarios básicos unificados.	Literal (a) Únicamente podrá ser aperturada a una persona natural.	LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS CAPÍTULO X.- NORMAS PARA LA APERTURA Y CIERRE DE LA CUENTA BÁSICA OFERTADA POR LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO Y PÚBLICO. ARTÍCULO 4. características.- La contratación de la cuenta básica será independiente a la de otros productos financieros, podrá ser instrumentada por medio de los canales existentes, físicos o electrónicos, propios o de terceros que haya habilitado la entidad controlada, y tendrá las siguientes características: b) Deberá ser abierta por una persona natural, titular único e individual de la cuenta , no se admitirá titulares conjuntos o alternativos, ni el registro de firmas autorizadas en cualquiera de sus modalidades;	La pregunta se encuentra correctamente calificada puesto que conforme a la normativa citada en su artículo 4 se establece como característica de la cuenta básica que debe ser abierta únicamente por una persona natural.	0
12	Francisco Xavier Mite Rendon	Pregunta: 12 ¿Cuál es la definición de cheque de emergencia? Opción escogida: (a) a. El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente o cualquier persona, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el usuario financiero o el proveedor	Literal (b) El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el usuario financiero o el proveedor.	CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DE POLÍTICA MONETARIA Y OPERACIONES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EMITIDAS POR LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA, RESOLUCIÓN NRO. JPRM-2025-006-M, SUBSECCIÓN 4: DE LA PRESENTACIÓN Y DEL PAGO, Artículo 33.- Cheques de emergencia: El cheque de emergencia, es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la entidad financiera girada a petición del cuenta habiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la entidad financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuenta habiente o el usuario financiero o el proveedor.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que el artículo 33 de la normativa citada establece de forma clara la definición de cheque de emergencia que solo lo puede girar el cuentahabiente y no cualquier persona; por lo que, la respuesta seleccionada es incorrecta.	0
13	Andrés Xavier Murillo Romero	Pregunta 2: Puede una entidad financiera tener más de un defensor del cliente? Opción escogida: (a) SI	Literal (b) NO	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 Art. 30. Designación.- (...) 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 (...) 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." RESOLUCIÓN 291-2016 JUNTA POLITICA MONETARIA Y FINANCIERA. CAPÍTULO IV: EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO 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.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Resolución 1750 de la Superintendencia de Bancos y la resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 291 no establece de forma expresa que exista más de un defensor del cliente por entidad bancaria supervisada, sino solo la existencia de un defensor del cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas.	0

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
14	Diana Carolina Andrade Córdoba	Pregunta 12: ¿En qué se debe basar el Defensor del Cliente al realizar la atención a los clientes? Opción escogida: (a) Los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.	Literal (b) Los antecedentes e información que consten del expediente.	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- <i>Obligaciones del Defensor del Cliente.- Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes: (...) o) Respetto 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 sigillo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente.</i> (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 5 literal (o) de la Norma de Control establece los antecedentes y documentos como una obligación del defensor del cliente.	0
15	Kleber Catón Coello Bajaña	Pregunta 22: ¿A qué se refiere, alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad con el debido conocimiento? Opción escogida: (c) Allamamiento	Literal (a) Solución de conflictos	Norma de Control del Defensor Cliente de las entidades financieras públicas y privada: 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, SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DE LA/EL DEFENSOR/A DEL CLIENTE Art. 4.- <i>El/La Defensor/a del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros: (...) 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.</i> (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que conforme establece el artículo 4 citado el parámetro de solución de conflictos es el que se refiere a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad con el debido conocimiento	0
		Pregunta 11: ¿En qué se debe basar el Defensor del Cliente al realizar la atención a los clientes? Opción escogida: (a) los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.	Literal (c) Los antecedentes e información que consten del expediente.	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.- Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes: (...) o) Respetto 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 sigillo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente. (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 5 literal (o) de la Norma de Control establece los antecedentes y documentos como una obligación del defensor del cliente.	0
16	Catalina del Rocío Dávila Cueva	Pregunta 12: ¿En qué se debe basar el Defensor del Cliente al realizar la atención a los clientes? Opción escogida (c) los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones	Literal (a) Los antecedentes e información que consten del expediente.	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.- Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes: (...) o) Respetto 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 sigillo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente. (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 5 literal (o) de la Norma de Control establece los antecedentes y documentos como una obligación del defensor del cliente.	0
		Pregunta 15: La Superintendencia de Bancos evalúa la gestión del Defensor al menos. Opción escogida (a) Trimestralmente	Literal (c) Semestralmente	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 26.- 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. (...) El/la Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, o quien 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. (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que de forma clara la norma de control en el artículo 26 inciso cuatro establece que la gestión del defensor será evaluada semestralmente.	0
17	Mercedes Vanessa Herrera Arriaga	Pregunta 8: En qué se debe basar el Defensor del Cliente al realizar la atención a los clientes? Opción escogida (c) Los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.	Literal (d) Los antecedentes e información que consten del expediente.	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.- Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes: (...) o) Respetto 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 sigillo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente. (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que dentro del artículo 5 literal (o) de la Norma de Control establece los antecedentes y documentos como una obligación del defensor del cliente.	0
		Pregunta 23: ¿Qué institución es la encargada de supervisar la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos? Opción escogida: (d) Las entidades de los sectores financieros público y privado	Literal (c) Superintendencia de Bancos	LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS CAPÍTULO III.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL, ARTÍCULO 17.- Derechos.- En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos: (...) c) Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones; (énfasis agregado) CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Funciones.- Son funciones de la Superintendencia de Bancos las siguientes: Art. 62.- (...) 11. Cuidar que las informaciones de las entidades bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión; (énfasis agregado)	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que, la Norma de Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero en su artículo 17 establece que la Superintendencia de Bancos debe supervisar que la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia, en concordancia con el artículo 62 de Código Orgánico Monetario y Financiero que detalla que la Superintendencia de Bancos es la institución facultada de supervisar información que se suministra al mercado sobre productos y servicios financieros.	0

MATRIZ DE RECALIFICACIONES - ETAPA DE OPOSICIÓN PROCESO SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

NO.	Nombre	Pregunta Impugnada y respuesta postulante	Respuesta Correcta	Base normativa	Pronunciamiento	Puntos a subir
18	Greis María Salazar Piguaue	Pregunta 19: ¿Cuáles son los defectos de fondo de un cheque? Opción escogida (a) Son defectos de fondo la falta de: La denominación de cheque, inserta en el texto del documento y expresada en el idioma empleado para su redacción; el mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero; el nombre de quien debe pagar o girado; la indicación de la fecha de pago; la indicación del lugar de la emisión del cheque; la firma de quien expide el cheque o girador; o la evidente alteración o deterioro de los datos consignados en el cheque.		La resolución 092-2015 emitida por la Junta de Regulación Política y Monetaria indica como defectos de fondo de un cheque la carencia de requisitos del artículo 479 del Código Orgánico Monetario y Financiero CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Art. 479.- Contenido y validez del cheque. El cheque deberá contener: 1. La denominación de cheque, inserta en el texto del documento y expresada en el idioma empleado para su redacción; 2. El mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero; 3. El nombre de quien debe pagar o girado; 4. La indicación de la fecha de pago; 5. La indicación del lugar de la emisión del cheque; y, 6. La firma de quien expide el cheque o girador. El cheque en el que falte alguno de los requisitos indicados no tendrá validez como cheque.	Por error en el sistema se parametrizó como respuesta correcta el literal b) (desde el banco de preguntas). En virtud de los señalado el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo ,establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	0
19	María Mercedes Mero Cortéz	Pregunta 9: ¿Cuál de las siguientes opciones no corresponde a un servicio financiero? Opción escogida (a) Servicio financiero con cargo diferenciado	Literal (b) Servicio financiero contra factura	RESOLUCIONES DE LA JUNTA POLITICA MONETARIA Y FINANCIERA CAPITULO XXV: SERVICIOS FINANCIEROS SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO Art. 1.- Los términos utilizados en la presente norma, deberán entenderse de acuerdo con las siguientes definiciones: (...) 8. Servicio financiero.- Son las actividades ejecutadas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), sujetas a regulación y control financiero. 9. Servicio financiero básico.- Son los servicios financieros inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos y serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 10. Servicio financiero con cargo máximo.- Son aquellos servicios financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad financiera podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere al máximo establecido. 11. Servicio financiero con cargo diferenciado.- Son aquellos servicios financieros que no constituyen servicio financiero básico ni servicios sujetos a cargo máximo, que satisfacen	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que la única opción que NO corresponde a un servicio financiero "es servicio financiero contra factura", mientras que los demás opciones si se encuentran establecidos en la norma citada.	0
20	Larissa Veronica Ulloa Perez	Pregunta 11: ¿Qué causa puede motivar a la Superintendencia de Bancos, para emitir una resolución determinación de funciones del Defensor/a del Cliente? Opción escogida: (a) Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor a 50%	Literal (b) Cuando incumpla con las políticas, manuales y reglamentos de conducta de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado	NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Art. 27.- 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: (...)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.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que el artículo 27 establece las causales para la terminación anticipada por la Superintendencia de Bancos, la respuesta correcta es incumplir con las políticas, manuales y reglamentos de conducta de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado y ninguna de las otras opciones se encuentran en el artículo antes citado.	0
		Pregunta 12: Según el artículo 478 del Código Orgánico Monetario y Financiero, ¿Qué es el cheque? Opción escogida (c) Un título ejecutivo.	Literal (b) Un medio de pago	CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Art.478.- Cheque. Es un medio de pago escrito mediante el cual una persona llamada girador, con cargo a los depósitos que mantenga en una cuenta de la que es titular en una entidad financiera, ordena a dicha entidad, denominada girado, que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona llamada beneficiario.	La pregunta se encuentra correctamente calificada ya que de forma clara el artículo 478 establece que el cheque es un medio de pago y no un título ejecutivo.	0
		Pregunta 18: ¿Cuál es la visión de la Superintendencia de Bancos ? Opción escogida c	literal b	La visión de la Superintendencia de Bancos se encuentra establecido en el estatuto orgánico de procesos interno.	La visión consta en el estatuto , normativa que no formaba parte de la base legal para la prueba. En virtud de los señalado el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo , establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	0
21	Vanessa Loida García Carpio	Pregunta 7: ¿Qué debe contener un acta de conciliación?	Varias Respuestas	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 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. (...) 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. (énfasis agregado)	El artículo 20 de la Resolución SB-2025-1750 establece que no puede haber más de una respuesta correcta; por lo que, existe un error al establecer tres respuestas correctas. En virtud de los señalado en el Artículo 22 tercer inciso del mismo cuerpo normativo , establece que si producto de la reconsideración o recalificación se pudieron haber establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalente a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la norma. En este sentido se recalifica a 4 puntos.	0