

Circular Nro. SB-DNAE-2020-0001-C

Quito D.M., 30 de marzo de 2020

Asunto: INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Defensores del Cliente Entidades del Sistema Financiero Público y Privado
De mi consideración:

En atención a la circular Circular Nro. SB-IG-2020-0008-C, emitida por la Intendencia General, sobre la asistencias y lugar de atención del defensor del cliente; en el formato de informe mensual que debe presentar a este organismo de control. Se solicita:

1. EN EL INFORME MENSUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

De conformidad con la Disposición General Segunda de la Resolución SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018 constante en el Capítulo VII de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, el defensor del cliente deberá presentar un informe mensual el cual debe contener la siguiente información:

- a) - Casos atendidos - a través de que medio recepto la queja por parte del usuario o cliente
- b) - Casos resueltos con acuerdo de las partes
- c) - Casos atendidos sin acuerdo de las partes
- d) - Casos declarados fallidos por no comparecencia de las partes; y,
- e) - Número de casos en los cuales se emitió la resolución, dejando constancia de aquello en el informe de actividades que remitirán mensualmente al organismo de control.

Se deberá anexar obligatoriamente al informe el registro diario que contenga la fecha y hora de inicio y fin de sus actividades, el mismo que será certificado por la unidad de Talento Humano de la entidad financiera, el número de clientes atendidos con sus respectivos nombres y números de cédula o registro único de contribuyentes, descripción de la tarea efectuada, y copias certificadas de las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a conciliación.

Los anexos deben contener la información en formato Excel. Se adjuntará cd de la información a fin de mantener estadísticas sobre los reclamos atendidos ante el defensor del cliente.

2. ENTREGA DE INFORMES MENSUALES

La entrega de los informes mensuales se deberá realizar los primeros cinco días del mes siguiente. Para el cumplimiento de esta disposición, el informe se deberá entregar a la Entidad Financiera, la misma que lo remitirá a Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos, con copia a las Intendencias Regionales correspondientes.

3. AUSENCIAS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

La Resolución SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018, artículo 13.7, está prohibido al defensor del cliente en el desempeño de sus funciones: *“Ausentarse injustificadamente de su lugar de trabajo por más de veinticuatro (24) horas, la cual será notificada por la unidad de Talento Humano de cada entidad financiera, al organismo de control. La ausencia injustificada por más de setenta y dos (72) horas será causal para la cesación del cargo.”*

En virtud de lo expuesto, los permisos deben ser gestionados en la Unidad de Talento Humano de la entidad financiera asignada, siendo dicha entidad la que comunique a la Superintendencia de Bancos de la ausencia.

4. DOMICILIO EN EL CUAL DESEMPEÑA FUNCIONES EL DEFENSOR DEL CLIENTE

De conformidad con el artículo 11 de las NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, **CAPÍTULO VII.- NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, SECCIÓN I.- DEL PROCEDIMIENTO DE POSTULACIÓN, CALIFICACIÓN DE REQUISITOS Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

El defensor del cliente laborará dentro de las instalaciones de la entidad financiera, en su domicilio principal, y deberán atender a los clientes y usuarios financieros por vía

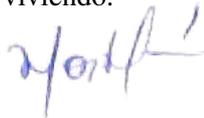
Circular Nro. SB-DNAE-2020-0001-C

Quito D.M., 30 de marzo de 2020

telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptar los reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico, para lo cual las entidades controladas deberán facilitar el espacio físico adecuado, con escritorio, computadora, línea telefónica, internet, y otros servicios necesarios para el cumplimiento de su función.

Por lo tanto, el lugar de trabajo del defensor del cliente corresponde a la matriz principal de la entidad financiera.

Con lo expuesto en párrafo anteriores, solicitamos un informe del plan de contingencia brindado por las entidades controladas para que Usted pueda atender al cliente y usuario en la cual presta sus servicios. Por motivo de la emergencia sanitaria que estamos viviendo.



Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Econ. Martha Johanna Morán Mendoza
DIRECTOR NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO