



**RESOLUCIÓN No. SB-2017-193**

**CHRISTIAN CRUZ RODRÍGUEZ  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**CONSIDERANDO:**

**QUE** el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone 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 artículo 156 ibídem establece que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en dicho Código;

**QUE** el artículo 157 del mismo cuerpo legal, 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;

**QUE** el artículo 158 ibídem, prevé que 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; y, por tal efecto el referido defensor no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera, siendo su función específica la de proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, mismos que estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

**QUE** la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante resolución No. 291-2016-F de 28 de octubre de 2016, aprobó la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado", reformada con resolución No. 322-2017-F de 4 de enero de 2017;

**QUE** en cumplimiento de la Primera Disposición General de la resolución 291-2016-F se emitió la resolución No. SB-2017-049 de 19 de enero de 2017, que contiene la norma de control "NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS";

**QUE** es necesario reformar la Segunda Disposición General de la referida resolución;  
y,

**EN** ejercicio de sus funciones legales,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.-** Sustituir la Segunda Disposición General de la resolución SB-2017-049 de 19 de enero de 2017, que contiene la "NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS", por la siguiente:

**"SEGUNDA.- HONORARIOS.-** Los defensores del cliente percibirán un honorario mensual fijo de un mil ochocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 1.850,00), más el impuesto al valor agregado, el cual será costado por cada entidad financiera, pudiendo el mismo incrementarse en función de la gestión y eficiencia dentro del ejercicio de su actividad, conforme los reclamos resueltos y a mes vencido, aplicando la siguiente tabla:

NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS MENSUALMENTE		HONORARIO MENSUAL VARIABLE:
DESDE:	HASTA:	
0	10	\$ 0
11	25	\$ 620
26	40	\$ 1.240
41	En adelante	\$ 1.850

- El honorario mensual variable será cancelado a mes vencido.

La entidad financiera con sus recursos pagará, dentro de los cinco primeros días de cada mes, al defensor del cliente el honorario mensual previa presentación de la respectiva factura junto con el informe mensual de actividades, debiendo la entidad financiera remitir a la Superintendencia de Bancos copia de dichos documentos hasta después de tres (3) días de haber pagado el honorario.

Para el pago del honorario del defensor del cliente se considerará también el número de días en que efectivamente preste sus servicios. Se descontará de la remuneración mensual establecida los días de ausencia temporal o por excusa; para efectos del correspondiente cálculo, se tomará como referencia el honorario mensual fijo dividido para los días laborables.

El defensor del cliente notificará a la Superintendencia y a la entidad financiera respectiva, con al menos tres (3) días de anticipación, que se ausentará por causas debidamente fundamentadas.

Para el caso de excusa debidamente justificada el pago de honorarios se liquidará por los días en que efectivamente prestó sus servicios, y para el pago de la variable por el número de reclamos atendidos, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la presente norma.





*Para el caso en que el defensor del cliente desempeñe la función en dos entidades, el honorario fijó mensual será de un mil doscientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.250) por cada entidad financiera y la variable será proporcional en función del número de casos que se resuelvan.*

*Se considerará resuelto el reclamo en los siguientes casos:*

- Cuando exista una respuesta favorable o negativa por parte de la entidad al reclamo presentado por el cliente, con la respectiva acta de conciliación.*
- Cuando exista respuesta favorable de la entidad al reclamo presentado por el cliente, en los casos que el defensor del cliente haya notificado a la entidad financiera con anterioridad a la resolución adoptada por la entidad en beneficio del cliente sin que se haya llegado a la etapa de la audiencia, lo que deberá constar en el respectivo informe que presente el defensor del cliente.*

*En el caso en que un reclamo haya sido presentado ante la entidad financiera y ante el defensor del cliente de manera simultánea, o únicamente ante el defensor del cliente y en el caso que éste no haya procedido a notificar a la entidad financiera y ésta hubiese atendido favorablemente el reclamo, no se considerará como un caso resuelto por el defensor del cliente.*

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su emisión sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.-** Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los nueve días del mes de marzo de dos mil diecisiete.

*Christian Cruz*

**Christian Cruz Rodríguez**  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

**LO CERTIFICO.-** Quito Distrito Metropolitano, a los nueve días del mes de marzo de dos mil diecisiete.

*Pablo*  
**Lcdo. Pablo Cobo Luna**  
**SECRETARIO GENERAL, E**

