

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

CAPÍTULO VII.- DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO (incluido con resolución No. JB-2009-1281 de 31 de marzo del 2009 y sustituido con resolución No. JB-2012-2226 de 10 de julio del 2012)

SECCIÓN I.- GLOSARIO DE TÉRMINOS, REQUISITOS E INHABILIDADES

ARTÍCULO 1.- Para efectos de este capítulo, se considerarán las siguientes definiciones:

- 1.1 Cliente.-** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una institución de los sectores financieros público o privado establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial.

La condición de cliente será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que acredite la existencia de una relación contractual entre éste y la institución financiera;

- 1.2 Defensor del cliente.-** Son las personas naturales designadas en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que son clientes de las instituciones donde ejercerán sus funciones.

Las instituciones financieras privadas, incluidas las sucursales de instituciones financieras extranjeras, están sujetas a la obligación de contar con un defensor del cliente, independientemente de que todos sus clientes sean personas jurídicas. Para tal efecto, el defensor del cliente será designado de entre las personas naturales, que sean delegadas por las personas jurídicas clientes de la institución. (segundo inciso incluido con resolución No. JB-2012-2293 de 13 de septiembre del 2012)

El o la defensora del cliente no tendrán la calidad de servidores públicos. No obstante, rendirán una declaración patrimonial juramentada que presentarán ante el Superintendente de Bancos y Seguros dentro del plazo de quince (15) días de su posesión, y, similarmente, al cumplir cada año en funciones. La declaración que se sujetará a la formalidades, contenido y efectos preceptuados por los artículos 3 y 8 de la Ley que Regula las Declaraciones Patrimoniales Juramentadas. Las declaraciones patrimoniales están sometidas al principio de publicidad contemplado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y, (incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

- 1.3 Instituciones de los sectores financieros público y privado.-** Son las personas jurídicas autorizadas para ejercer actividades financieras dentro del territorio ecuatoriano de conformidad con la ley y se encuentran sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 2.- Las y los defensores del cliente principal y suplente de las instituciones de los sectores financieros público y privado serán designados en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social y durarán en su cargo por un período de cuatro (4) años, pudiendo participar en un nuevo proceso para ser elegidos por un período adicional, en tanto sigan ostentando la calidad de clientes de la entidad financiera de que se trate.

Cuando la o el defensor del cliente, principal y suplente, dejen de ser tal, no podrán desempeñar funciones en la misma institución del sistema financiero, sino después de transcurridos dos (2) años.

Las y los defensores del cliente principal y suplente no tendrán relación de dependencia laboral con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, ni con la Superintendencia de Bancos y Seguros, ni con la institución del sistema financiero, para lo cual constituirá constancia de su nombramiento la comunicación con la que se notifique de su designación por parte del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en la página web de cada institución del sistema financiero a la cual corresponda, asimismo, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, en otros medios determinados por el organismo de control.

Además en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros constará un buzón de correo electrónico en el que los usuarios notifiquen si fueron atendidos por la o el defensor del cliente, como satisfactorio o no satisfactorio, información que será procesada por este organismo de control (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTÍCULO 3.- Los requisitos para ser designado la o el defensor del cliente, serán los establecidos por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

ARTÍCULO 4.- No podrán ser las o los defensores del cliente, quienes se encuentren incurso en las inhabilidades o impedimentos dispuestos por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 5.- La o el defensor del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de la respectiva institución del sistema financiero, para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tengan relación directa con el cliente reclamante, a cuyo efecto recabará de éste la autorización expresa que le faculte a solicitar información o documentación a la institución del sistema financiero, relacionada con el reclamo.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia de la o el defensor del cliente y por consiguiente éste se abstendrá de conocer y tramitar reclamos relacionados con los siguientes asuntos:

- 5.1** Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades y/u organismos competentes;

- 5.2 Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la institución del sistema financiero con otras instituciones del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;
- 5.3 Los reclamos que persigan indemnizaciones de la institución por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales;
- 5.4 Las decisiones de la institución relacionadas con el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reestructuraciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o la vista, o cualquier otra forma de captación; negociación de tarifas por servicios financieros, tasas de interés y en general cualquier materia relativa a la facultad de las instituciones del sistema financiero de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios financieros, dentro de los límites establecidos por las autoridades competentes;
- 5.5 Los reclamos que por su naturaleza deban ser tramitados en la vía judicial;
- 5.6 Aquellos que tengan como reclamante el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente del defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto, en cuyo caso actuará el suplente; y, (reformado con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)
- 5.7 Los concernientes al vínculo laboral del reclamante o derivados de su calidad de accionista de la respectiva institución del sistema financiero.

El defensor del cliente perderá su competencia para la tramitación del reclamo, si cualquiera de las partes acude ante una autoridad judicial, arbitral o administrativa, en cuyo caso el trámite del reclamo terminará de manera inmediata; o, cuando el reclamo se encuentre en conocimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 6.- La o el defensor del cliente deberá mantener y observar, en forma permanente, los siguientes principios:

- 6.1 **Independencia.-** La o el defensor no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la institución del sistema financiero; y, deberá gozar de absoluta independencia para el ejercicio de su función y la toma de decisiones en el ámbito de su competencia;
- 6.2 **Facilitador y solucionador de conflictos.-** Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes de la institución que lleguen a su conocimiento; y,
- 6.3 **Libre acceso y gratuidad.-** El servicio que preste el defensor del cliente, no debe tener costo alguno para el reclamante.

ARTÍCULO 7.- Son obligaciones de la o el defensor del cliente, entre otras, las siguientes:

- 7.1 Solicitar a la institución del sistema financiero y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución de los reclamos;

- 7.2 Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en este capítulo;
- 7.3 Presentar un informe anual a la junta general ordinaria de accionistas o de socios sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las instituciones y sus clientes;
- 7.4 Presentar trimestralmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros, un informe de gestión que contenga estadísticas sobre los reclamos atendidos;
- 7.5 Colaborar con la Superintendencia de Bancos y Seguros en los temas de su competencia; y,
- 7.6 Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función específica.

SECCIÓN III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 8.- La decisión de someter un reclamo a conocimiento y competencia de la o el defensor del cliente es enteramente voluntaria para el cliente, y sólo podrá acceder a él una vez que se haya agotado su reclamo en la respectiva institución del sistema financiero y que no haya obtenido respuesta favorable; o, cuando transcurrido el plazo de quince (15) días, tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país; y, de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, no hubiere obtenido respuesta de la institución. El reclamo debe ser presentado por el cliente o su representante legal o convencional, dirigido al defensor del cliente de la institución del sistema financiero, quien deberá dejar constancia de la fecha y lugar de recepción del reclamo.

El reclamo será presentado por escrito o a través de medios electrónicos, el cual estará acompañado de los documentos de respaldo que lo sustenten, sin perjuicio de que más adelante, dentro del proceso y en forma oportuna, presente o complete la documentación. (artículo sustituido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTÍCULO 9.- La o el defensor del cliente estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten del expediente que forme; así como a cumplir las normas estipuladas en la ley respecto al sigilo y reserva bancarios, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente.

ARTÍCULO 10.- Para todos los efectos, los plazos serán perentorios y se contarán sólo los días hábiles, es decir, de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y días festivos.

Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada institución del sistema financiero. Para los efectos del procedimiento que establece el presente capítulo, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado en el reclamo.

En todo caso, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que éstas consignen en su reclamo.

ARTÍCULO 11.- El reclamo deberá contener y adjuntar, en su caso, al menos, lo siguiente: (sustituido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

- 11.1** Para el caso de personas naturales nacionales: nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía; no se requerirá presentar la papeleta de votación, ni aun en el caso de reclamos en instituciones financieras públicas; (sustituido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)
- 11.2** Para las personas naturales extranjeras: nombres completos y copia de la cédula de identidad o pasaporte; (incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)
- 11.3** Para el caso de personas jurídicas: denominación y copia del registro único de contribuyentes; nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte del representante legal convencional; (incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)
- 11.4** En todos los casos, domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere; (incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)
- 11.5** En caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva; (incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)
- 11.6** La determinación de la oficina o área correspondiente de la institución del sistema financiero contra la que se formula el reclamo;
- 11.7** La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y trámite del defensor del cliente;
- 11.8** Cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación; y,
- 11.9** Copia de la carta de respuesta de la institución del sistema financiero al reclamo que el cliente debió presentar directamente ante la institución; o, en su caso, copia de este último documento con la constancia de haber sido recibido al menos quince (15) días antes, tratándose de reclamos originados en el país, y, de hasta dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, sin haber obtenido respuesta.

ARTÍCULO 12.- En forma previa a conocer el reclamo, el defensor del cliente verificará que los antecedentes se encuentren completos y que la materia del reclamo es de su competencia. Si el reclamo no fuere admitido a tramitación porque los antecedentes estuvieren incompletos, el defensor señalará en su carta aquellos que hubiesen sido omitidos y le concederá un término de tres (3) días hábiles para que los complete.

Si el reclamo es admitido a tramitación, el defensor del cliente registrará dicha presentación en un registro que mantendrá para el efecto.

En el evento que el reclamo no fuere admitido a tramitación, la o el defensor del cliente deberá notificar al cliente dicha circunstancia por escrito, indicando los motivos de su negativa y devolviendo los antecedentes que el cliente haya adjuntado a su reclamación.

Si el defensor rechaza la admisión a trámite de una reclamación, por razones debidamente motivadas, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante la o el mismo defensor.

ARTÍCULO 13.- Una vez conocido y aceptado a trámite el reclamo formulado por el cliente, la o el defensor revisará el contenido del reclamo y de considerarlo pertinente requerirá a la institución del sistema financiero la documentación necesaria a través de la unidad de atención al cliente, que será atendida en base de la información existente dentro de la entidad; la misma que no estará obligada a generar informes o documentación que no consten en el expediente del cliente. (reformado con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

Una vez analizada la documentación formada en torno al reclamo, el defensor del cliente emitirá su pronunciamiento en el término de treinta (30) días que se contarán desde la fecha de presentación del reclamo original, si la documentación estuviere completa; o, desde la fecha en que el reclamante la hubiere completado. El pronunciamiento contendrá la relación de los hechos del reclamo, el resumen de las acciones y diligencias ejecutadas, así como la recomendación de aceptar o no la pretensión del reclamante. (reformado con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

Con la emisión de su pronunciamiento, el defensor del cliente convocará a las partes a conciliación, por una sola ocasión, proponiendo las bases de una solución del conflicto; sin embargo, en caso de no alcanzarse un acuerdo, remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros el expediente formado en torno al reclamo conjuntamente con el acta de no acuerdo y su pronunciamiento, a efectos de que sean analizados. (reformado con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

La convocatoria a conciliación contendrá lugar, fecha y hora en la que se celebrará, la que deberá ser notificada con anticipación de por lo menos tres (3) días hábiles. La conciliación se instalará hasta pasados los diez (10) minutos de la hora fijada para su celebración. Las partes podrán comparecer a la conciliación personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita. Los clientes podrán comparecer también a través de medios electrónicos o telefónicos, de lo cual se dejará constancia. La inasistencia de la institución del sistema financiero a la conciliación, o su incumplimiento en entregar la información requerida, serán elementos que se considerarán en la decisión del organismo de control. (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

Si del análisis efectuado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se concluye acoger el pronunciamiento del defensor al cliente, el organismo de control dispondrá a la entidad respectiva adoptar las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran, de conformidad con el artículo 180, letra o) de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Si las partes alcanzaren un acuerdo, dejarán constancia de aquello en la respectiva acta de acuerdo que suscriban conjuntamente con la o el defensor del cliente, por lo que no podrá recurrirse de la misma en sede administrativa ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, a no ser que existieren incumplimientos en la implementación de los acuerdos.

En el caso que el cliente haya comparecido a conciliación por medios electrónicos o telefónicos, manifestará su conformidad o no con el texto del acuerdo a través del correo electrónico respectivo, para lo cual las instituciones controladas prestarán el soporte necesario en sus instalaciones a nivel nacional. (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTÍCULO 14.- La o el defensor del cliente, en ningún caso, podrá imponer multas a la institución o a sus representantes, u ordenarles la restitución o pago de valores, y tampoco podrá disponer el cumplimiento de orden alguna.

SECCIÓN IV.- SANCIONES (incluida con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 15- Las infracciones en que incurran los defensores o las defensoras del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado, serán sancionadas en base a lo previsto en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

Constituyen infracciones, las siguientes:

- 15.1** El incumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria y demás leyes de sujeción obligatoria de las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 15.2** El incumplimiento a las disposiciones e instrucciones del organismo de control;
- 15.3** La falta de entrega o entrega incompleta de información requerida por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 15.4** El incumplimiento del “Manual de procedimientos del defensor del cliente”;
- 15.5** La inasistencia a reuniones y capacitaciones convocadas por el organismo de control; y,
- 15.6** Las demás establecidas en la ley y en la normativa aplicable.

SECCIÓN V. CAUSALES DE CESACIÓN DE FUNCIONES DE LOS DEFENSORES O LAS DEFENSORAS DEL CLIENTE (incluida con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 16.- Los defensores o las defensoras del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado, cesarán de sus funciones por: (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

- 16.1** Incurrir en impedimentos supervenientes al ejercicio de sus funciones;
- 16.2** Falta definitiva de los defensores o las defensoras del cliente causada por incapacidad o muerte;
- 16.3** Renuncia presentada ante el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social y a la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 16.4** Cumplir con el periodo para el cual fue designado;
- 16.5** Haber incurrido en tres (3) o más sanciones pecuniarias durante el periodo para el cual fue elegido;
- 16.6** Haber recibido en la Superintendencia de Bancos y Seguros quejas reiterativas comprobadas, por parte de clientes respecto al incumplimiento de sus funciones;
- 16.7** Encontrarse la institución del sistema financiero para la cual fue designado defensor el cliente, en alguno de los siguientes procesos: fusión, escisión, resolución bancaria, liquidación voluntaria o liquidación forzosa;

16.8 Incumplimiento reiterativo de su permanencia dentro del horario establecido por la institución del sistema financiero para la atención a clientes; faltas repetidas e injustificadas a su lugar de trabajo, sin que se haya informado al organismo de control y a la entidad sobre su ausencia; no pago de sanciones pecuniarias impuestas; y, falta de objetividad en sus pronunciamientos; e,

16.9 Incumplimiento a las disposiciones de este capítulo.

En el caso de la defensora o defensor del cliente suplente, será causal de cesación, la negativa de actuar cuando fuere requerido para reemplazar al defensor titular. En este evento la Superintendencia comunicará al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social a efectos de que proceda a la designación correspondiente.

ARTÍCULO 17.- Se consideran causas supervenientes que inhabilitan el ejercicio de la defensora o defensor del cliente, además de las que constan en el “Reglamento de elección del defensor del cliente”, expedido por el Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Control Social, las siguientes: (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

17.1 Tener algún tipo de vinculación con los accionistas, socios o con los administradores de la institución del sistema financiero en la cual se desempeñan. Las causales de vinculación serán las señaladas en el artículo 74 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en el capítulo III. “Determinación de vinculación de las personas naturales y jurídicas por propiedad, administración o presunción con las instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, del título IX “De los activos y de los límites de crédito”, de este libro;

17.2 Tener contratos de prestación de servicios con la institución del sistema financiero en la cual se desempeñan;

17.3 Ser parte procesal en litigios seguidos por o en contra de la institución del sistema financiero en la cual se desempeñan;

17.4 Registrar cartera castigada en las instituciones del sistema financiero nacional o en sus subsidiarias;

17.5 Ser titulares de cuentas corrientes cerradas, por incumplimiento de disposiciones legales;

17.6 Incurrir en mora directa o indirectamente con la institución del sistema financiero, en la que ejerce su función como defensor del cliente;

17.7 Mantener créditos vinculados con la institución en la cual desempeña sus funciones; e,

17.8 Incurrir en las demás prohibiciones que determine la Constitución y la ley.

ARTÍCULO 18.- En caso de que la Junta Bancaria resuelva someter a una institución a un proceso de resolución bancaria, la fecha de cesación de funciones será la que corresponda a la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por dicho cuerpo colegiado. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 19.- En caso de liquidación forzosa, la fecha de cesación de funciones, será la que corresponda a la fecha en la cual dicho proceso fue declarado por el Superintendente de Bancos y Seguros, previo pronunciamiento de la Junta Bancaria. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 20.- En caso de disolución y liquidación voluntaria, la fecha de cesación de funciones, será la que corresponda a la fecha en la cual dicho proceso fue declarado por el Superintendente de Bancos y Seguros, previo pronunciamiento de la Junta Bancaria, excepto que, a petición fundamentada, el Superintendente de Bancos y Seguros autorice una extensión de su función por seis (6) meses, prorrogables por períodos iguales o menores. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 21.- En caso de fusión de dos (2) o más instituciones, solamente cesará el defensor del cliente de la entidad o entidades absorbidas, en la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por el Superintendente de Bancos y Seguros. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 22.- En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cual de las entidades escindidas permanecerá el defensor del cliente, debiendo proceder a la designación del nuevo defensor para las demás entidades que se creen, una vez que se haya inscrito la resolución en el Registro Mercantil correspondiente. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 23.- En caso de cesación de funciones del defensor del cliente, se principalizará el respectivo suplente, a partir del siguiente día en que se produce la cesación, quien deberá reunir los requisitos exigidos para desempeñar tal función. Las funciones del defensor del cliente principalizado serán hasta completar el periodo para el que fue designado el titular. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

ARTÍCULO 24.- En caso de cesar en funciones, la Superintendencia notificará a la institución del sistema financiero y al defensor del cliente de tal hecho dentro de los tres (3) días siguientes de producido el hecho. También se deberá notificar al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social para que inicie el proceso de selección respectivo. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

Los defensores o las defensoras del cliente dejarán de percibir honorarios a partir de la fecha de la cesación respectiva, sin que tal hecho de lugar al pago de indemnización alguna.

ARTÍCULO 25.- Cualquiera sea el motivo de la cesación, el defensor del cliente está obligado a dejar un informe de actividades que incluirá información del estado de gestión de los reclamos o pedidos de los clientes de la institución del sistema financiero en que se desempeñan; así como los archivos y documentación correspondientes a los reclamos y requerimientos de los clientes. (artículo incluido con resolución No. JB-2014-3054 de 27 de agosto del 2014)

SECCIÓN VI.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 26.- Una vez que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social publique la lista de los defensores del cliente electos, la Superintendencia de Bancos y Seguros comunicará de tales designaciones a las instituciones del sistema financiero.

ARTÍCULO 27.- Los honorarios de los defensores del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado serán pagados en función de la siguiente tabla:

ACTIVOS TOTALES EN US\$		HONORARIO
DESDE	HASTA	
0	200.000.000	2.226
200.000.001	1.000.000.000	2.783
1.000.000.001	3.000.000.000	4.174
3.000.000.001	EN ADELANTE	5.566

Para la determinación de los activos de las instituciones del sistema financiero, a efectos de definir los honorarios de los defensores del cliente referidos en la tabla precedente, se considerará el promedio semestral de activos de la entidad, de enero a junio y de julio a diciembre de cada año, promedio que tendrá vigencia para el subsiguiente semestre. (sustituido con resolución No. JB-2013-2419 de 1 de marzo del 2013)

La Superintendencia de Bancos y Seguros, con base en la designación del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, pagará los honorarios mensuales con cargo a la aportación específica de la institución del sistema financiero, para lo cual la o el defensor del cliente presentará la respectiva factura junto con el informe mensual de actividades en la Superintendencia de Bancos y Seguros, oficina de Quito; o, en las Intendencias de Guayaquil, Cuenca o Portoviejo, según corresponda. (inciso sustituido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

La aportación específica de las instituciones del sistema financiero referida en el inciso anterior, será notificada oportunamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros a cada institución, para que sea cancelada de manera anticipada, en el plazo de cinco (5) días a partir de la notificación. (incluida con resolución No. JB-2013-2419 de 1 de marzo del 2013)

El honorario de la defensora o defensor suplente será proporcional en función del número de días en que efectivamente preste sus servicios por ausencia temporal o por excusa de la defensora o defensor del cliente titular; para efectos del cálculo, se tomará como referencia el honorario mensual que perciba dicho titular, dividido para treinta (30) días. (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

El defensor del cliente principal notificará a la Superintendencia de Bancos y Seguros y a la institución del sistema financiero respectiva, con al menos tres (3) días de anticipación, que se ausentará por causas debidamente fundamentadas, tiempo durante el cual actuará el defensor del cliente suplente, quien será comunicado inmediatamente del particular por la institución en el lugar que tenga señalado para ese efecto. (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

Para el caso de excusa debidamente justificada habrá lugar al pago de honorarios tanto del defensor del cliente principal como del suplente, a cuyo efecto se liquidarán los honorarios por los días en que efectivamente prestaron sus servicios, de acuerdo con las reglas establecidas en el presente artículo. (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTÍCULO 28.- Para apoyar las labores de la o el defensor al cliente, las entidades controladas tendrán la obligación de proporcionar el soporte, tecnológico, logístico y humano necesarios, de los recursos existentes en cada una de las instituciones del sistema financiero público o privado, previa la presentación justificada y razonada de la necesidad. El Superintendente de Bancos y Seguros dirimirá lo pertinente en caso de desatención a lo requerido, o de no llegar a un acuerdo las partes. (sustituido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTÍCULO 29.- La Superintendencia de Bancos y Seguros mantendrá el registro de las o los defensores del cliente.

Así mismo, con la designación de los defensores del cliente, la Superintendencia de Bancos y Seguros proporcionará una inducción y permanente capacitación para el buen desempeño de éstos.

Los defensores del cliente prestarán sus servicios en el domicilio principal de la institución del sistema financiero. Deberán en todo caso, ofrecer facilidades materiales y tecnológicas a los clientes no residentes en ese lugar, para que, desde sus domicilios, puedan ser atendidos por vía telefónica o similares, y puedan remitir sus reclamos o documentos por correo convencional o electrónico. (inciso incluido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTICULO 30.- El Superintendente de Bancos y Seguros expedirá el “Manual de procedimientos para la defensoría del cliente”. (sustituido con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

ARTÍCULO 31.- Las inobservancias a las disposiciones de este capítulo, serán sancionadas de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

ARTICULO 32.- Se deroga la resolución No. JB-2009-1281 de 31 de marzo del 2009.

ARTICULO 33.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

SECCIÓN VII.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS (incluida con resolución No. JB-2012-2293 de 13 de septiembre del 2012 y reformada con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

PRIMERA.- La designación del defensor del cliente del Banco del Estado podrá efectuarse en el momento que las operaciones del citado banco no se restrinjan solamente a entidades del Estado.

SEGUNDA:- Las defensoras o defensores del cliente posesionados antes de la vigencia de la reforma a la norma constante en el numeral 1.2 del artículo 1, del presente capítulo, relativa a la obligatoriedad de rendir declaración patrimonial juramentada, cumplirán con esta obligación dentro del plazo de quince (15) días de publicada en el Registro Oficial la presente reforma. (incluida con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)