



**Circular Nro. SB-DNAE-2018-0001-C**

**Quito D.M., 17 de enero de 2018**

**Asunto:** Cumplimiento de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas

Dirigida al: Sistema Financiero Público y Privado

Señor Representante Legal

El cuarto inciso del artículo 14 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas dispone lo siguiente:

*"El defensor del cliente una vez recibida la petición por parte del usuario financiero o cliente, procederá a requerir por escrito por cualquier medio a la entidad financiera, la información necesaria sobre el usuario financiero para poder atender el reclamo. En estos casos, la entidad financiera está obligada a entregar la información requerida al defensor del cliente en el plazo de quince (15) días desde que el defensor del cliente realizó la solicitud (...)"* (énfasis agregado)

Por lo que se recuerda a su representada la obligación de entregar la información requerida por parte del Defensor del Cliente para la atención de los reclamos presentados, dentro del plazo establecido en la norma citada.

De igual manera, el tercer apartado de la disposición general segunda, de la invocada normativa, señala:

*"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."* (énfasis agregado)

En tal sentido, se debe cumplir con el pago de los honorarios a los Defensores del Cliente, hasta el quinto día de cada mes, previo la presentación del respectivo informe.

Encaso de detectarse el incumplimiento de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, se procederá conforme las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Finalmente, se solicita prestar las facilidades necesarias para que el funcionario designado por esta Dirección realice las supervisiones de lo dispuesto en el artículo 10 y en la sexta disposición general de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, las cuales se llevarán a cabo en el transcurso de las próximas semanas.

Atentamente,

Ing. Soledad Victoria Osejo Santos  
**DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO**