



RESOLUCIÓN No. SB-2018-904

**JUAN CARLOS NOVOA FLOR
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, ENCARGADO**

CONSIDERANDO:

Que el artículo 312, tercer inciso de la Constitución de la República del Ecuador, prevé que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley;

Que el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control;

Que el artículo 157 del mismo cuerpo legal, establece 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 del Código Orgánico Monetario y Financiero, 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 mediante Resolución No. 291-2016-F, de 28 de octubre de 2016, reformada con Resolución No. 322-2017-F, de 4 de enero de 2017, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, expidió la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado", que se encuentra codificada en el capítulo IV "El defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado", título II "Sistema financiero nacional", libro I "Sistema monetario y financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

Que mediante resolución No. SB-2017-049 de 19 de enero de 2017, la Superintendencia de Bancos expidió la "Norma de control del defensor del cliente de



Resolución No. SB-2018-904

Página No. 2

las entidades financieras públicas y privadas”, que consta en el capítulo VII, título XIII, libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos;

Que a través de referéndum y consulta popular efectuado el 4 de febrero de 2018, los ecuatorianos aprobaron la pregunta 3 y sus anexos, que estableció un Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio que asumió las facultades, deberes y atribuciones que la Constitución de la República y las leyes, le otorgan al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social;

Que dicho referéndum y consulta popular dispuso que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, evalúe el desempeño de las autoridades designadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cesado;

Que el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, en Sesión Extraordinaria No. 14, celebrada el 18 de julio de 2018, expidió la Resolución No. PLE-CPCCS-T-E-066-18-07-2018;

Que en dicha Resolución, el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, al referirse a la “Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado”, manifestó que “... *En el Informe Técnico se ha indicado que se ha seleccionado de forma irregular a los Defensores del Cliente y se refiere a varios casos concretos, donde se indica que se ha valorado de forma subjetiva los méritos para designar a funcionarios en un cargo que, debe ser independiente ...*”;

Que el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, en la Resolución No. PLE-CPCCS-T-E-066-18-07-2018, también señala que “... *El Pleno reitera lo previsto en el Informe Técnico pues, se permitió una valoración subjetiva de los méritos para efectuar tales designaciones, llegando a incongruencias como valorar experiencia que no estaba vinculada a las funciones de Defensor del Cliente. Adicionalmente el Pleno reitera, que el artículo 3 de la Resolución SB-2017-197 resalta la independencia que debían garantizar los Defensores del Cliente ...*”;

Que tales conclusiones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, se han basado en casos de análisis que han sido parte de la evaluación del Superintendente de Bancos, conocidas por este organismo de control en virtud de la Resolución No. PLE-CPCCS-T-E-066-18-07-2018;

Que es necesario observar y aplicar las conclusiones y decisiones tomadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, en el ejercicio de sus facultades, deberes y atribuciones que la Constitución de la República y las leyes le otorgan, y expedir una norma que las recoja y aplique los criterios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero; y,

En ejercicio de sus funciones legales,

RESUELVE;

En el Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, efectuar el siguiente cambio:

ARTÍCULO 1.- En el título XIII "De los usuarios financieros", sustituir el capítulo VII "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas", por el siguiente:

"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

ARTÍCULO 1.- El procedimiento de postulación, calificación de requisitos y designación del defensor del cliente, contemplará las etapas de convocatoria, presentación de postulaciones, calificación, reconsideración, publicación de resultados y designación.

ARTÍCULO 2.- DE LA CONVOCATORIA.- El Superintendente de Bancos, dispondrá que Secretaría General realice la convocatoria al procedimiento de postulación, calificación de requisitos y designación del defensor del cliente, en el día que se señale para el efecto.

La convocatoria contendrá, al menos, lo siguiente:

- 2.1. La denominación del proceso al que se convoca;
- 2.2. Listado de entidades controladas para las cuales se designará defensor del cliente;
- 2.3. Detalle de los requisitos que se debe cumplir para ser defensor del cliente, y sus inhabilidades;
- 2.4. El procedimiento que se seguirá;
- 2.5. La tabla de honorarios a pagar;
- 2.6. Documentos a entregar, y su forma de presentación;
- 2.7. La obligación que tiene el postulante de declarar en qué instituciones controladas es cliente;
- 2.8. La indicación de que el postulante no será designado defensor del cliente de la entidad controlada de la que sea cliente;

P



Resolución No. SB-2018-904
Página No. 4

2.9. La forma de acceder al formulario de postulaciones; y,

2.10. Lugar, fecha y hora de recepción, de las postulaciones.

La convocatoria se publicará por una sola vez en un diario de mayor circulación nacional; y, en la página web de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 3.- PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES.- La persona que desee participar en el proceso de postulación, calificación de requisitos y designación del defensor del cliente, deberá presentar, en el lugar, día y hora, señalados en la convocatoria, el formulario de postulación impreso, lleno y firmado, al que acompañará los documentos mínimos exigidos en la convocatoria y los que, además, considere necesarios. No se podrá agregar posteriormente documento adicional de naturaleza alguna.

El postulante deberá acompañar al formulario de postulación al menos la documentación exigida en el capítulo IV "El defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado", título II "Sistema financiero nacional", libro I "Sistema monetario y financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; y, la que adicionalmente se requiera en la convocatoria.

Se entregará al postulante la fe de recepción en la que conste el lugar, la fecha y hora de recepción, y el número de fojas del expediente.

Las postulaciones que se presenten en lugar, o día, u hora, distintos del señalado en la convocatoria, no podrán participar en el procedimiento, y Secretaría General notificará del particular al interesado.

La Secretaría General, formará un expediente numerado por cada postulación presentada en el lugar, fecha y hora, señalados en la convocatoria. Los expedientes así conformados serán trasladados a la Comisión Calificadora designada por el Superintendente de Bancos o su delegado, en un término no mayor a dos (2) días, a fin de que se continúe con el procedimiento.

ARTÍCULO 4.- COMISIÓN CALIFICADORA.- El Superintendente de Bancos o su delegado, conformará una comisión calificadora, la que estará integrada por un delegado del Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado; un delegado del Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público; y, un delegado de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano.

La comisión calificadora, tendrá las siguientes funciones:

4.1. Realizar la calificación de formalidades;

4.2. Efectuar la calificación de requisitos e inhabilidades;

10



Resolución No. SB-2018-904

Página No. 5

- 4.3. Presentar al Superintendente de Bancos o su delegado, los informes motivados sobre las reconsideraciones presentadas;
- 4.4. Presentar al Superintendente de Bancos o su delegado, el informe final de resultados; y,
- 4.5. Las demás señaladas en la presente norma.

La comisión calificadora, para el cumplimiento de sus funciones, podrá realizar las verificaciones que sean del caso y dirigir las comunicaciones que considere necesarias a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a fin de comprobar la veracidad de la información y documentación presentada por el postulante.

ARTÍCULO 5.- DE LA CALIFICACIÓN DE FORMALIDADES.- La comisión calificadora, en el término de hasta dos (2) días contados desde la entrega de las postulaciones por parte de la Secretaría General, procederá a calificar el cumplimiento de formalidades; emitir la resolución correspondiente; y, notificarla al postulante.

Para ello, rechazará las postulaciones que incurran en una o más de las siguientes causas:

- 5.1. Si el formulario está indebidamente llenado;
- 5.2. Si el postulante no es legalmente capaz para contratar;
- 5.3. Si el postulante no ha declarado en qué instituciones controladas es cliente; y,
- 5.4. Si el postulante no ha acompañado los documentos exigidos en la convocatoria, o en la forma señalada.

Las postulaciones que cumplan con las exigencias, serán admitidas por la comisión calificadora.

El postulante podrá solicitar, ante la comisión calificadora, la reconsideración de la resolución notificada, en un término no mayor a un (1) día contado desde la fecha de notificación.

Presentada la solicitud de reconsideración, será resuelta por el Superintendente de Bancos o su delegado en un término no mayor a tres (3) días, previo informe de la comisión calificadora, que será la encargada de notificar dicha resolución.

ARTÍCULO 6.- CALIFICACIÓN DE REQUISITOS E INHABILIDADES.- Cumplido lo previsto en el artículo anterior, la comisión calificadora tendrá un término de hasta diez (10) días, prorrogables hasta por la mitad del tiempo, para verificar el cumplimiento o

P





Resolución No. SB-2018-904
Página No. 6

no de requisitos e inhabilidades de los postulantes que continúan en el procedimiento; emitir la resolución correspondiente; y, notificarla al postulante.

La comisión de calificación tomará en cuenta los siguientes parámetros para esta evaluación:

- 6.1. Si el postulante está incurso en una o más de las inhabilidades previstas en la normativa vigente, no podrá continuar con el procedimiento, aunque cumpla con todos los requisitos;
- 6.2. El título universitario de al menos tercer nivel requerido en la normativa vigente, se puntúa con 60 puntos. No se aumenta el puntaje por tener dos o más títulos universitarios;
- 6.3. Si el postulante tiene título universitario de tercer nivel requerido en la normativa vigente, deberá acreditar, además, experiencia profesional con el funcionamiento del sistema financiero, de al menos tres (3) años, mediante certificados de experiencia profesional, en original o copia certificada. La experiencia profesional será computada por año completo. Si cumple este requisito, recibe 30 puntos adicionales. Si la experiencia acreditada es de más de tres (3) años, se acreditará adicionalmente medio (0,5) punto por cada año completo adicional, de experiencia profesional, hasta obtener un máximo de cuarenta (40) puntos adicionales;
- 6.4. Si el postulante no presenta o no acredita título universitario de tercer nivel requerido en la normativa vigente, deberá acreditar seis años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero, mediante certificados de experiencia profesional, en original o copia certificada. La experiencia profesional será computada por año completo. Si cumple este requisito, recibe 60 puntos. Si la experiencia acreditada es de más de seis (6) años, se acreditará adicionalmente medio (0,5) punto por cada año completo adicional, de experiencia profesional, hasta obtener un máximo de cuarenta (40) puntos adicionales;

ARTÍCULO 7.- RECONSIDERACIÓN.- El postulante podrá solicitar, ante la comisión calificadora, la reconsideración de la resolución notificada, en un término no mayor a un (1) día contado desde la fecha de notificación.

Presentada la solicitud de reconsideración, será resuelta por el Superintendente de Bancos o su delegado en un término no mayor a tres (3) días, previo informe de la comisión calificadora, que será la encargada de notificar dicha resolución.

ARTÍCULO 8.- DEL INFORME DE RESULTADOS.- Terminado el procedimiento descrito en los artículos anteriores, la comisión calificadora, en un término no mayor a cinco (5) días, presentará al Superintendente de Bancos o su delegado, un informe final sobre el procedimiento, al que adjuntará al menos un listado de los postulantes con su respectiva puntuación, y una propuesta de lista de elegibles para su publicación.





Resolución No. SB-2018-904

Página No. 7

El Superintendente de Bancos o su delegado, en un término no mayor a tres (3) días contados desde la recepción del informe, lo analizará y, en caso de ser aprobado, dispondrá la publicación de los listados en la página web institucional; y, la notificación a los postulantes en un término no mayor a dos (2) días.

ARTÍCULO 9.- DESIGNACIÓN DE DEFENSORES DEL CLIENTE.- El Superintendente de Bancos o su delegado dispondrá que la Dirección de Administración del Talento Humano, siguiendo el procedimiento que para tal efecto esta área determine, comunique a los elegibles la entidad en la cual actuarán como defensores del cliente, de tal modo que al primero en la lista de elegibles le corresponderá la entidad controlada en la cual no es cliente y con mayores activos totales, y así sucesivamente, de manera descendente.

El elegible que no acepte la asignación realizada por la Dirección de Administración de Talento Humano, será retirado de la base de elegibles y no podrá ser considerado para una futura designación. En este caso, se seguirá con el siguiente elegible respetando en todo momento el orden establecido.

En caso de aceptación de la asignación, el Superintendente de Bancos o su delegado expedirá la resolución de designación correspondiente.

La base de datos de elegibles tendrá vigencia por el periodo de dos años.

SECCIÓN II- FUNCIONES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

ARTÍCULO 10.- El defensor del cliente, conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante, para cuyo efecto requerirá de éste la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación a la entidad financiera, relacionada con el reclamo.

El defensor del cliente, observará en el desempeño de su función y de forma permanente, los siguientes principios:

10.1. Independencia.- La o el defensor 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;

10.2. 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; y,

10.3. Libre acceso y gratuidad.- El servicio que preste el defensor del cliente, no tiene costo alguno para el reclamante.

Q





Resolución No. SB-2018-904
Página No. 8

ARTÍCULO 11.- 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 telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptor 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.

ARTÍCULO 12.- Son obligaciones del defensor del cliente, entre otras, las siguientes:

- 12.1. Solicitar a la entidad financiera y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución del reclamo;
- 12.2. Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en esta norma;
- 12.3. Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios;
- 12.4. Presentar a la Superintendencia de Bancos, informes de gestión mensual y de gestión anual, debidamente sustentados;
- 12.5. Atender a los clientes de la entidad financiera, obligatoriamente dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público; y,
- 12.6. Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

ARTÍCULO 13.- Está prohibido al defensor del cliente, en el desempeño de su función, lo siguiente:

- 13.1. Cobrar a los clientes o usuarios o a las entidades controladas por la tramitación de reclamos;
- 13.2. Solicitar a la entidad financiera, información que no sea directamente relacionada con el reclamo que se tramita;
- 13.3. Emitir facturas sin justificar las tareas desempeñadas;
- 13.4. Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su resolución que se encuentren en trámite;
- 13.5. Revelar información sujeta a sigilo o reserva de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás normas conexas;





Resolución No. SB-2018-904
Página No. 9

- 13.6. Delegar funciones inherentes a su desempeño como defensor;
- 13.7. 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;
- 13.8. Ser cliente de la entidad financiera de la que es defensor, y beneficiarse de su condición para obtener productos, servicios, o realizar de cualquier forma operaciones; y,
- 13.9. Atender al público en horarios de atención diferentes al establecido por la entidad financiera para ese efecto.

La inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 13.1., 13.3., 13.5., 13.6., y 13.8., serán causa de cesación inmediata del cargo de defensor del cliente.

SECCIÓN III.- PROCEDIMIENTO DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 14.- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante el defensor del cliente, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios que consideren les han sido ocasionados.

El cliente o usuario financiero también podrá acudir ante el defensor del cliente, en el evento de que previamente haya presentado su queja o reclamo ante la entidad controlada y ésta no le haya dado respuesta alguna en un plazo de hasta quince (15) días, tratándose de reclamos de transacciones originadas en el país; y, de hasta sesenta (60) días, de transacciones realizadas en el exterior.

ARTÍCULO 15.- El cliente o usuario financiero, podrá presentar su queja o reclamo ante el defensor del cliente mediante documento escrito o por medios electrónicos. El reclamo deberá contener, al menos, lo siguiente:

- 15.1. Para el caso de personas naturales nacionales: nombres completos y copia de la cédula de identidad; no se requerirá presentar la papeleta de votación, ni aun en el caso de reclamos en entidades financieras públicas;
- 15.2. Para las personas naturales extranjeras: nombres completos y copia de la cédula de identidad o pasaporte;
- 15.3. Para el caso de personas jurídicas: denominación y copia del registro único de contribuyentes; nombres completos y copia de la cédula de identidad, identidad o pasaporte del representante legal;

P



Resolución No. SB-2018-904
Página No. 10

- 15.4. En todos los casos, el domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere;
- 15.5. En caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente o usuario financiero, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva;
- 15.6. La determinación de la oficina o área correspondiente de la entidad financiera contra la que se formula el reclamo;
- 15.7. 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, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;
- 15.8. De ser el caso, el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad financiera, según sea el caso, donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días a sesenta (60) días que tiene la entidad del sector financiero público y privado para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros;
- 15.9. La autorización para que el defensor del cliente pueda requerir a la entidad financiera la información sobre el reclamo;
- 15.10. Los documentos de respaldo que considere necesario acompañar; y,
- 15.11. Cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación.

ARTÍCULO 16.- El defensor del cliente se inhibirá de tramitar los reclamos en los siguientes casos:

- 16.1. Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;
- 16.2. Aquellos en que el reclamante presenta el mismo caso ante la Superintendencia de Bancos, para su resolución, después de presentar el reclamo ante el defensor del cliente;
- 16.3. Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la entidad financiera con otras entidades del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;
- 16.4. Los reclamos que persiguen indemnizaciones de la entidad por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales; y,





Resolución No. SB-2018-904
Página No. 11

16.5. Aquellos que tengan como reclamante a la o el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente de la o el defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto.

ARTÍCULO 17.- El defensor del cliente, en el término de hasta tres (3) días, verificará que la queja o reclamo cumpla con los requisitos establecidos en esta norma para su presentación, y que la materia del reclamo es de su competencia.

En caso de que sea admitida, ésta será anotada en un registro que el defensor mantendrá para el efecto.

Si no se admitiere a trámite la queja o reclamo, ésta decisión será motivada, y no podrá ser planteada nuevamente a la o el defensor.

Si la queja o reclamo no cumple con los requisitos establecidos en esta norma para su presentación, el defensor del cliente solicitará que la misma sea aclarada o completada por el cliente o usuario en un término no mayor a tres (3) días, contados a partir de la notificación. De no hacerlo dentro del término establecido, se procederá a su archivo.

ARTÍCULO 18.- Una vez admitida la queja o reclamo, el defensor del cliente, en el término de tres (3) días, la trasladará a la entidad financiera a fin de que lo conteste en el término de hasta diez (10) días, y a la vez requerirá la información que considere necesaria, que deberá ser entregada en el mismo término.

ARTÍCULO 19.- Cumplido el término previsto en el artículo anterior, recibida o no la contestación de la entidad controlada y la información requerida, el defensor del cliente notificará inmediatamente a las partes, señalando lugar, día y hora para que se realice la audiencia de conciliación, la que se llevará a cabo dentro de un término no mayor a diez (10) días.

ARTÍCULO 20.- En la audiencia de conciliación, las partes podrán comparecer personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita. Los clientes y usuarios financieros podrán comparecer también a través de medios electrónicos, de lo cual se dejará constancia. Las entidades controladas prestarán el soporte tecnológico necesario para que se cumpla con esta comparecencia.

El defensor del cliente, podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, se señalará día y hora para su reanudación, lo cual deberá ocurrir en un término no mayor a cinco (5) días, contados a partir de la suspensión.

Si hay acuerdo total o parcial, se consignarán de manera clara y precisa los puntos de compromiso; y, si se trata de restitución de valores, su cuantía.





Resolución No. SB-2018-904
Página No. 12

Si no comparecen las partes o una de ellas, o no se logra acuerdo alguno, se dará por concluida la audiencia por imposibilidad o falta de acuerdo, según sea el caso, de lo cual se dejará constancia en el acta correspondiente; y, en el término de cinco (5) días, el defensor del cliente remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Bancos, para que este organismo de control resuelva sobre el reclamo del cliente o usuario financiero.

En el caso que el cliente o usuario haya comparecido a la audiencia de conciliación por medios electrónicos, manifestará su conformidad o no con el texto del acuerdo a través del correo electrónico respectivo, y solicitará que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

ARTÍCULO 21- Las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a audiencia de conciliación, contendrán al menos lo siguiente:

- 21.1. Fecha, día, hora y lugar;
- 21.2. Identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen;
- 21.3. Relación de los hechos;
- 21.4. Pronunciamiento del Defensor del Cliente;
- 21.5. Bases sobre las cuales se ha propuesto la conciliación;
- 21.6. Determinación del acuerdo al que llegaren las partes, de ser el caso, o en su defecto, la constancia de que las partes no llegaren a un acuerdo; y,
- 21.7. Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

ARTÍCULO 22.- Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada entidad financiera. Para efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente, se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado en la queja o reclamo. Asimismo, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que éstas consignen en su reclamo.

ARTÍCULO 23.- 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 disposiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero con respecto a la protección de la información y al sigilo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente.



Resolución No. SB-2018-904
Página No. 13

SECCIÓN IV.- CASOS ESPECIALES DE CESACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 24.- En caso de que la Superintendencia de Bancos resuelva someter a una entidad a un proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, la fecha de cesación de funciones del defensor del cliente, será la que corresponda a la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por el organismo de control.

ARTÍCULO 25.- En caso de liquidación forzosa o liquidación voluntaria, la fecha de cesación de funciones, será la que corresponda a la fecha de la resolución en la cual dicho proceso fue declarado por el Superintendente de Bancos.

ARTÍCULO 26.- En caso de fusión de dos (2) o más entidades, solamente cesará en funciones 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.

ARTÍCULO 27.- En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cuál 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 28.- Cuando por acto legislativo o decreto ejecutivo o autorización del organismo de control se convierte la entidad financiera a otro tipo de entidad del sector financiero privado, o entidad no financiera, el defensor cesará en sus funciones de pleno derecho desde la fecha de publicación en el Registro Oficial o inscripción en el Registro Mercantil, según corresponda.

SECCIÓN V.- DE LA EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 29.- El control de las actividades del defensor del cliente, y su evaluación periódica, corresponde a las Intendencias Nacionales encargadas del control y supervisión de la entidad controlada en la que presta sus servicios.

ARTÍCULO 30.- La Superintendencia de Bancos evaluará anualmente, o cuando lo considere pertinente, el cumplimiento de los siguientes aspectos de los defensores del cliente:

- 30.1. Del cumplimiento sus funciones y obligaciones;
- 30.2. De la presencia o no de inhabilidades o prohibiciones; y,
- 30.3. De la existencia o no de causales de cesación.

Los defensores del cliente que presenten deficiencias o incumplimiento de sus funciones y obligaciones; o, que se encuentren incurso en inhabilidades, o prohibiciones, o causales de cesación, serán cesados de su cargo y la

Q

B



Resolución No. SB-2018-904
Página No. 14

Superintendencia de Bancos, procederá a seleccionar un nuevo defensor del cliente de la base de datos de elegibles.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- 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.

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; y,
- 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 Superintendencia y ante el defensor del cliente simultáneamente, o ante entidad financiera y ante el defensor del cliente de manera simultánea, o únicamente ante el defensor del cliente y 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.

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.





Resolución No. SB-2018-904
Página No. 15

La entidad financiera pagará con sus recursos, 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.

SEGUNDA.- Para justificar su gestión y eficiencia, para percibir sus honorarios mensuales, el defensor del cliente, deberá presentar como anexos al informe mensual la siguiente información:

- a. Casos atendidos;
- 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.

El informe con los anexos, deberá remitirse mensualmente a la Superintendencia de Bancos, el contenido mínimo y formato del informe se determinará mediante circular.

Adicionalmente el defensor del cliente, llevará un 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, al igual que del número de clientes atendidos con sus respectivos nombres y números de cédula o registro único de contribuyentes, descripción de la tarea efectuada, que deberá ser anexado al informe mensual, conjuntamente con las copias certificadas de las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a conciliación.

TERCERA.- En caso de renuncia o cesación de funciones del defensor del cliente, el Superintendente de Bancos de la base de datos de elegibles, designará al nuevo defensor del cliente quien actuará hasta completar el periodo para el que fue designado el anterior.

CUARTA.- Cualquiera sea el motivo de la renuncia o cesación, el defensor del cliente, estará obligado a presentar un informe de actividades que incluirá información del estatus de los reclamos de los clientes de la entidad financiera en la que actuó; así como los archivos y documentación correspondientes a los reclamos de los requerimientos de los mismos.

P



Resolución No. SB-2018-904

Página No. 16

QUINTA.- La Superintendencia de Bancos, mantendrá el registro de los defensores del cliente designados para cada una de las entidades de los sectores financiero público y privado.

SEXTA.- La Superintendencia de Bancos realizará una inducción a los defensores del cliente designados, en temas relacionados con la función que van a desempeñar.

SÉPTIMA.- Queda sin efecto la base de datos de elegibles producto del último proceso de postulación y calificación de requisitos del defensor del cliente, efectuado por la Superintendencia de Bancos.

OCTAVA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Queda derogada la resolución No. SB-2017-049, de 19 de enero de 2017, cualquier reforma y otra disposición que se oponga a la presente norma.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En cumplimiento de las observaciones y conclusiones contenidas en la Resolución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio No. PLE-CPCCS-T-E-066-18-07-2018, de 18 de julio de 2018, en la que consta el resultado de la evaluación que realizó el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio a la aplicación de la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado"; y, dado que se deroga la Resolución No. SB-2017-049, de 19 de enero de 2017, con la cual se realizó la última designación de defensores del cliente, quedan sin efecto las designaciones de aquellas personas que se desempeñan actualmente como defensores del cliente, por lo que cesarán en sus funciones a la fecha de expedición de esta norma, sin que haya lugar a indemnización de naturaleza alguna en vista de que no tienen relación de dependencia de naturaleza alguna con la entidad financiera ni con la Superintendencia de Bancos.

Una vez notificados con la presente resolución, los defensores del cliente cesados entregarán, hasta el 5 de septiembre de 2018, las quejas y reclamos en trámite, en la Superintendencia de Bancos, a fin de que sean tramitados y resueltos de conformidad con lo previsto en el capítulo I "Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos", título XIV "De las sanciones y de los recursos en sede administrativa", libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Bancos, en un plazo no mayor a quince (15) días, procederá a convocar a un nuevo proceso de postulación, calificación de requisitos y designación del defensor del cliente, para llenar los cargos de todas las



Resolución No. SB-2018-904
Página No. 17

entidades previstas en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual se realizará conforme lo previsto en esta norma.

Una vez concluido el proceso y publicado el listado de elegibles, la Superintendencia de Bancos procederá a realizar las designaciones de defensores del cliente.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Comuníquese la presente resolución al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio; a los defensores del cliente; y, a las entidades integrantes del sistema financiero nacional.

SEGUNDA.- La presente norma entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial."

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito Distrito Metropolitano, el treinta y uno de agosto de dos mil dieciocho.

Juan Carlos Novoa Flor
SUPERINTENDENTE DE BANCOS. ENCARGADO

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el treinta y uno de agosto de dos mil dieciocho.

Ing. Karla Angulo Jaén
SECRETARIA GENERAL, ENCARGADA

