

RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

**DELEGADA DEL SEÑOR SUPERINTENDENTE DE BANCOS, ENCARGADO
PROCEDIMIENTO DE POSTULACIÓN, CALIFICACIÓN DE REQUISITOS Y
DESIGNACIÓN DEFENSOR DEL CLIENTE**

Que, el artículo 312 de la Constitución establece: *“Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.*

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

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 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala: *“Art. 158.- Defensor del Cliente. 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.*

El Defensor del Cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”

Que, la Resolución 291-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera reformada con la Resolución 322-2017 de 4 de enero de 2017, que promulga la Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras de los Sectores Financieros Público y Privado, establece los requisitos e inhabilidades para desempeñar las funciones de Defensor al Cliente.

Que, de conformidad con el artículo 2 de la citada norma los requisitos para ser defensor al cliente son los siguientes:

“ARTÍCULO 2.- REQUISITOS. Para ser Defensor del Cliente se requiere:

a. Ser ciudadano ecuatoriano, lo que se acreditará con la presentación de la cédula

Quito: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid. Teléfonos: (02) 299 76 00 / 299 61 00
Guayaquil: Chimborazo 412 y Aguirre. Teléfono: (04) 370 42 00
Cuenca: Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova. Teléfonos: (07) 283 59 61 / 283 57 26
Portoviejo: Calle Olmedo y Alajuela. Teléfonos: (05) 263 49 51 / 263 58 10

www.superbancos.gob.ec

@superbancosEC

Superintendencia de Bancos



RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

Página 2 de 7

de ciudadana y del certificado de votación del último proceso electoral, cuando corresponda;

b. Ser legalmente capaz para contratar;

c. Presentar hoja de vida actualizada

d. Tener título universitario de al menos tercer nivel, en derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero, inscrito en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, SNIESE; y, acreditar mediante certificados experiencia laboral de al menos tres (3) años. En el caso de no poseer título universitario de tercer nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral, para lo cual presentará los certificados de experiencia que la soporte. En ambos casos se requerirá que los candidatos acrediten al menos 1 año de experiencia laboral en temas afines al sector financiero.

La Superintendencia de Bancos mediante norma de control, establecerá los mecanismos para que los candidatos a Defensor del Cliente cumplan con los criterios de probidad e independencia.; y,

e. Presentar una declaración juramentada otorgada ante Notario Público en donde el postulante acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no está incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente."

Que, el artículo 4 de la norma ibídem además establece: "ARTICULO 4.- DOCUMENTACIÓN.- Además de la documentación señalada en el artículo 2 de esta norma, adjunto al formulario de postulaciones, los aspirantes deberán remitir la siguiente documentación:

a. Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas:

b. Certificado de no registrar responsabilidades administrativa culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado; y,

c. Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado.

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para su



RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

Página 3 de 7

postulación, en consecuencia cualquier error, falsedad o inexactitud en el formulario de postulación o en la documentación presentada dará lugar a su descalificación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, para lo cual la Superintendencia de Bancos en cualquier momento podrá verificar la documentación presentada."

Que, mediante Resolución No. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018, se emite la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PUBLICAS Y PRIVADAS, la misma que deroga a la Resolución No. SB-2017-049 de 19 de enero de 2017.

Que, la referida Resolución No. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018 en su Disposición Transitoria Primera y Segunda dispone:

"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-2017-047 de 19 de enero de 2017, con lo cual se realizó la última designación de Defensores del Cliente, quedan sin efecto las designaciones de aquellas personas que se desempeñan actualmente como Defensor 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 sean tramitados y resueltos de conformidad con lo previsto en el capítulo 1 "Norma de atención 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 entidades previstas en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual se realizará lo previsto en esta norma."*

F

✓
mu



RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

Página 4 de 7

Que, el artículo 5 de la Resolución No. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018 además establece que la Comisión Calificadora procederá a calificar el cumplimiento de las formalidades, emitir la resolución correspondiente; y, notificarla al postulante.

Que, mediante memorando No. SB-DS-2018-0135-M de 7 de septiembre de 2018, el señor doctor Juan Carlos Novoa Flor, Superintendente de Bancos Encargado, delega a la licenciada María Violeta Charpentier Mosquera, Intendente General de Gestión Institucional, la calificación de requisitos y designación del Defensor al Cliente según la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas.

Que, mediante memorando No. SB-IGGI-2018-0291-M de 11 de septiembre de 2018, se nombró a la Comisión Calificadora, la misma que de acuerdo al artículo 4 de la resolución No. SB-2018-904, está conformada por un delegado de las Intendencias de Control Financiero Privado y Público, y un delegado de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano. Mediante memorando SB-IGGI-2018-0301-M de 4 de octubre de 2018, se integra el nuevo delegado de la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público.

Que, mediante Resolución de la Comisión Calificadora 01-2018 de 1 de octubre de 2018, emitió los resultados correspondientes al cumplimiento de formalidades dentro del procedimiento de postulación, calificación de requisitos y designación del Defensor del Cliente de conformidad con la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso quinto (5) del artículo 5 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, los postulantes podrán 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, por lo que 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.

Que, mediante Resoluciones 001-2018 de 05 de octubre de 2018 y 002-2018 de 09 de octubre de 2018, la Delegada del Superintendente de Bancos, Encargado, resuelve sobre las reconsideraciones presentadas, aceptando las solicitudes de siete postulantes.

Que, mediante resolución 02-2018 de 19 de octubre de 2018 la Comisión Calificadora aprobó los resultados correspondientes a la calificación de requisitos e inhabilidades de conformidad con el artículo 6 de la Resolución SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018, dentro del procedimiento de postulación, calificación de requisitos y designación del Defensor del Cliente.





RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

Página 5 de 7

Que, de conformidad con el artículo 7 de la norma de control se otorgó a los postulantes el término de 1 día para presentar las solicitudes de reconsideraciones.

Que, mediante resolución 003 de 25 de octubre de 2018 la Delegada del Superintendente de Bancos, Encargado resuelve aprobar los Informes Técnicos presentados por la Comisión Calificadora correspondientes a las solicitudes de reconsideraciones presentadas por los postulantes a Defensores del Cliente a la Resolución No. 02-2018, de conformidad con la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas.

Que, mediante informe final de resultados 02-2019 de 29 de octubre de 2018 de la Comisión Calificadora se adjunta el listado de los postulantes con su respectiva puntuación; y, la propuesta de lista de elegibles para su publicación.

Que, mediante Resolución 006-2018 la Delegada del Superintendente de Bancos, Encargado de 29 de octubre de 2019 aprobó el informe final de resultados de la Comisión Calificadora No. 02-2018 de 29 de octubre de 2018, y, el listado de los postulantes con su respectiva puntuación; y, la propuesta de lista de elegibles en el Procedimiento de Postulación, Calificación de Requisitos y Designación de Defensores del Cliente.

Que, mediante Informe Técnico Nro. DATH-2018-397 de 6 de noviembre de 2018, la Dirección de Administración de Talento Humano emite el informe correspondiente a la posesión al cargo de los defensores del cliente designados a cada entidad del sistema financiero.

Que, mediante Resolución SB-2018-1108 7 de noviembre de 2018 se emite la Resolución en la que se aprueba el Informe Técnico anteriormente señalado con el listado de los Defensores del Cliente.

Que, mediante Oficio S/N de 3 de diciembre de 2018, el Dr. Ángel Felipe Loo Mera presenta su renuncia al cargo de Defensor del Cliente del Banco Desarrollo de los Pueblos S.A. Banco Desarrollo, renuncia que es presentada al Superintendente de Bancos, Encargado; y, al Gerente General de la entidad bancaria, que a su vez comunica de la renuncia a este ente de control mediante Oficio No. BANCOCODE-G.G.-SB-0460-2018 de 4 de diciembre de 2018.

Que, mediante Memorando SB-DNAE-2018-0410 de 6 de diciembre de 2018, se pone en conocimiento de la Dirección de Administración de Talento Humano sobre la referida renuncia para la convocatoria al cargo vacante.

Que, mediante Oficio No. CFN-B.P.-GETH-2018-0200-O de 12 de diciembre de 2018, el Mgs. Carlos Augusto Chong Carrera, en calidad de Gerente de Talento Humano de la Corporación Financiera Nacional informa a la Dirección Nacional de Atención y Educación





RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

Página 6 de 7

al Ciudadano que de acuerdo al informe del Gerente de Atención de Reclamos de la referida entidad, el 19 de noviembre de 2018, la Defensora del Cliente designada para dicha entidad, Myrian Maldonado Rivadeneira no se ha presentado a la entidad financiera ni ha informado los motivos de su inasistencia.

Que, al ser la Defensoría del Cliente un servicio al usuario financiero, que debe ser prestado con eficiencia y calidad; el Defensor del Cliente debe posesionarse en su cargo y asistir a la oficina designada en la matriz de la entidad controlada de conformidad con la norma de control. La ausencia injustificada, como es el caso de la Defensora del Cliente de la CFN, obliga a este ente de control a convocar a las vacantes del banco de elegibles a fin de que el servicio sea permanente.

Que, en el caso de la Corporación Financiera Nacional, de conformidad con el informe del Gerente de Talento Humano, se determina ausencia injustificada de la Defensora del Cliente por más de setenta y dos horas, por lo que, de conformidad con el artículo 13.7 de la Norma de Control SB-2018-904, es causal de cesación del cargo. En virtud de lo anterior, el cargo para esa entidad financiera está vacante.

Que, mediante convocatorias de 14 y 16 de enero de 2019 se llama a los señores Cazar Rivadeneira y Navarrete Moreira Lucía Maribel, para llenar las vacantes de Defensor del Cliente del Banco de Desarrollo de los Pueblos S.A. y Corporación Financiera Nacional respectivamente, dentro del listado del banco de elegibles, habiendo aceptado el cargo mediante actas de 15 de enero de 2019 y 21 de enero de 2019 respectivamente.

En uso de sus atribuciones resuelve:

ARTÍCULO 1.- Aprobar el Informe Técnico Nro. DATH-2019-422 de 22 de enero de 2019 correspondiente a la posesión al cargo de defensor del cliente conforme el siguiente listado:

Nombre	Nro. de Cédula de Ciudadanía	Entidad Financiera
CAZAR RIVADENEIRA SANTIAGO LENIN	1717983298	Banco de Desarrollo de los Pueblos S.A.
NAVARRETE MOREIRA LUCÍA MARIBEL	1304576083	Corporación Financiera Nacional

ARTÍCULO 2.- Los Defensores del Cliente designados entrarán en funciones a partir de la presente resolución, fecha en la cual se posesionará en la entidad financiera, y durarán en sus cargos dos años de conformidad con el artículo 10 de la Resolución No. 291-2016-F



RESOLUCIÓN No. SB-2019-072

Página 7 de 7

ARTÍCULO 3.- De conformidad con el artículo 11 de la Resolución No. 291-2016-F, los Defensores del Cliente no tendrán ningún tipo de relación de dependencia con las entidades financieras a la que han sido designados ni con la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 4.- 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 costeado 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

ARTÍCULO 5.- Los datos generales de los Defensores del Cliente deberán ser publicados en el sitio web de cada una de las entidades financieras; y, en el sitio web de la Superintendencia de Bancos, a fin de que la información esté a disposición de los usuarios.

ARTÍCULO 6.- Se dispone su publicación en la página web institucionales y la notificación a los postulantes a los correos electrónicos señalados.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Dada en Quito, Distrito Metropolitano, a los veintitrés días del mes de enero de dos mil diecinueve.

Lcda. María Violeta Charpentier Mosquera
DELEGADA DEL SEÑOR SUPERINTENDENTE DE BANCOS, ENCARGADO

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, a los veintitrés días del mes de enero de dos mil diecinueve

Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL, ENCARGADO

