

# PREGUNTAS FRECUENTES



**PROYECTO DE NORMA DE  
CONTROL DEL DEFENSOR DEL  
CLIENTE DE LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS PÚBLICAS Y  
PRIVADAS**

**ABRIL 2020**

# ¿Qué aborda esta reforma normativa?

La **Norma de defensor del Cliente** tiene por objeto regular el proceso para la **postulación, selección y designación** de los **Defensores/as del Cliente** de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, principales y suplentes por Concurso de Méritos y Oposición, así como **sus funciones, atribuciones y prohibiciones** dentro de su ejercicio de la función del Defensor del Cliente.



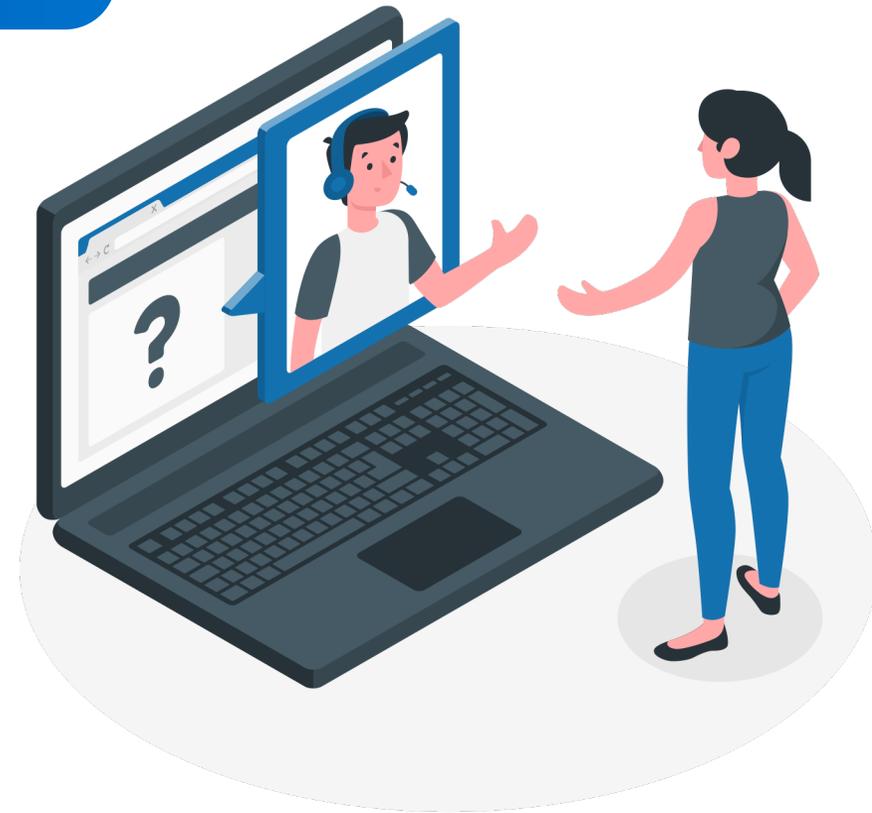
# ¿Por qué se introducen estos nuevos lineamientos normativos?

Con la finalidad de incorporar elementos normativos desde una **visión preventiva y prospectiva** para **promover la calidad en los servicios de atención al usuario y cliente financiero**; y, **garantizar los derechos del consumidor financiero en la gestión del Defensor/a del Cliente.**



# ¿A quienes esta dirigida esta norma?

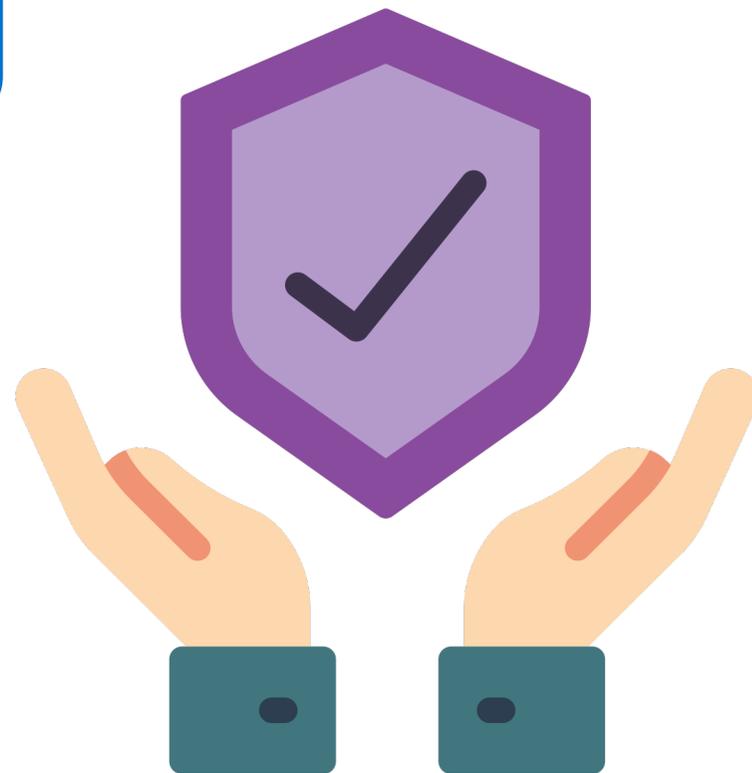
La norma que se presenta está dirigida a los **Defensores/as del Cliente** de las entidades del **Sistema Financiero Público y Privado**, quienes tienen como función proteger los derechos e intereses de los clientes y usuarios financieros, y a todos los usuarios para que tengan conocimiento de sus derechos y los puedan exigir.



# ¿Hasta cuándo estará en consulta?

El proyecto de norma permanecerá en consulta pública, hasta el 24 de mayo de 2020. Los comentarios deben ser ingresados en la sección normativa en consulta en el portal web de la Superintendencia de Bancos, o mediante el siguiente link:

<https://bit.ly/2YfpKy4>



# ¿Cuál es la estructura de la Norma?

La norma se divide en 9 secciones:

1. Objeto y ámbito de aplicación
2. Aspectos generales del Concurso de Méritos y Oposición para la designación de Defensores del Cliente
3. Etapas del procedimiento para la designación de Defensores del Cliente.
4. Definición de la calificación de los méritos para la designación de Defensores del Cliente
5. Descripción de la etapa de oposición.
6. Definición del proceso de Designación de Defensores del Cliente
7. Funciones, atribuciones y prohibiciones del Defensor del Cliente.
8. Procedimiento para atender las consultas, quejas o reclamos
9. Disposiciones para realizar la evaluación al defensor del cliente.

# ¿Dónde puedo encontrar al Defensor del Cliente?

El Defensor/a del cliente se encuentra la oficina matriz de la respectiva entidad financiera, en el área de atención al público con su debido distintivo, lugar en donde podrá atender todos los requerimientos que presenten los usuarios financieros.

Si quieres conocer sobre los Defensores, haz clic en:

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/defensor-del-cliente/>



# ¿Cuáles son las funciones, atribuciones y prohibiciones?

De conformidad con lo previsto en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, es función del Defensor del cliente, proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros (usuarios y clientes financieros) y beneficiarios financieros.

El detalle se encuentra en la Sección VII del proyecto de norma.



# ¿Qué tipo de consultas o reclamos puedo formular frente al Defensor del Cliente?

Ante el Defensor/a del Cliente se pueden formular **cualquier tipo de consultas, quejas o reclamos**, que tengan relación con los derechos e intereses de los consumidores financieros (usuarios y clientes financieros).



# ¿Dónde puedo presentar una consulta, reclamo o queja para el Defensor/a del Cliente?

Las consultas, quejas o reclamos dirigidas al Defensor/a del Cliente **podrán ser presentadas en cualquier oficina, departamentos o servicios de atención al cliente, abierta al público de la entidad financiera; así como en la dirección de correo electrónico** que cada entidad habrá de habilitar para este fin.



# ¿Cuál es el plazo para presentar la consulta, quejas o reclamos?

El Plazo para presentar la consulta, queja o reclamo es de **dos (2) años** desde que el consumidor y beneficiario financiero tuvo conocimiento, o habiendo transcurrido treinta **(30) días** sin obtener respuesta alguna por parte de la entidad financiera en transacciones originadas dentro del país y sesenta **(60) días** en transacciones realizadas en el exterior.

*El detalle se encuentra en **SECCIÓN VIII** del proyecto de Norma.*



# ¿Cuáles son las Etapas del Procedimiento del Concurso de Méritos y Oposición para el Defensor/a del Cliente?

**Las Etapas del Procedimiento.-** El Concurso de Méritos y Oposición para ocupar una (1) de las vacantes a Defensor/a del Cliente en las diferentes instituciones financieras de los sectores público y privado, será llevado a cabo por la Superintendencia de Bancos y contendrá las siguientes etapas: Convocatoria, Postulación, Méritos, Oposición; y, Conformación del Banco de Elegibles.

*El detalle podrá encontrarlo en la **Sección II** y el procedimiento en la **Sección III** del Proyecto de Norma.*



# ¿Cuáles será la calificación de los méritos para el Concurso de Méritos y Oposición de los postulantes al Defensor/a del Cliente?

## ETAPA DE MÉRITOS – MÁXIMO 30 PUNTOS

### INSTRUCCIÓN FORMAL – MÁXIMO 15 PUNTOS

Título de tercer nivel (Requisito indispensable)	0
Certificación de Formación en Mediación	5
Especialidad	10
Maestría de investigación o profesional	15

### EXPERIENCIA EN MATERIA FINANCIERA – 15 PUNTOS

Experiencia laboral en materia financiera de 3 años (Requisito indispensable)	0
Se le otorgara 3 puntos por cada año completo de experiencia laboral en materia financiera a partir del cumplimiento de la experiencia mínima requerida para el cargo, hasta un máximo de 15 puntos.	15

El detalle podrá encontrarlo en la **Sección IV**, la fase de oposición en la **Sección V** del Proyecto de Norma.

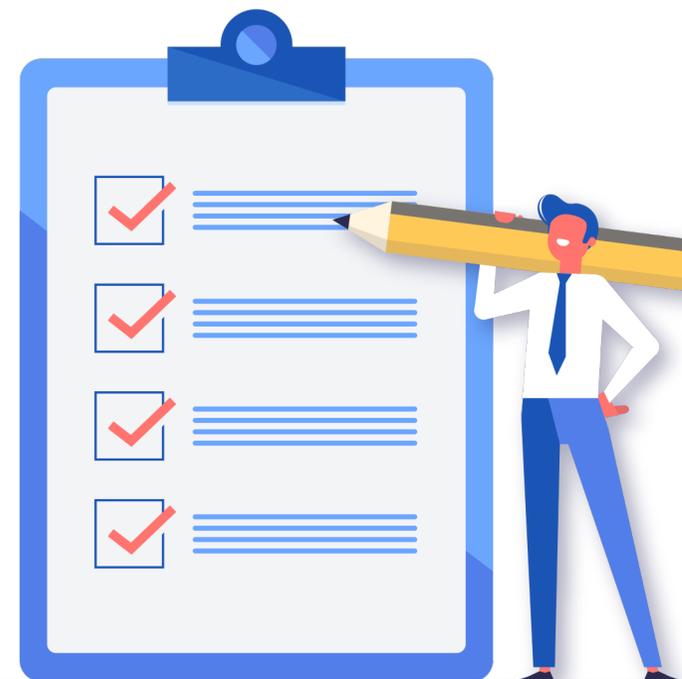
# ¿Cuál será el procedimiento de designación del Defensor/a del Cliente?

Se designará un (1) Defensor del Cliente por cada institución financiera en consideración a lo que determina la Constitución de la República del Ecuador.

La o el Superintendente de Bancos designará un Defensor del cliente por entidad controlada.

El Defensor del Cliente será designado para un período de dos (2) años.

*El detalle podrá encontrarlo en la **Sección VI** del Proyecto de Norma.*



# ¿Quién evalúa la gestión del Defensor/a del Cliente?

La Superintendencia de Bancos, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, dictará los procedimientos de evaluación, así mismo, la consecuencia de los resultados de una evaluación deficiente, será causal para la cesación de funciones.



La Superintendencia de Bancos efectuará inspecciones, verificaciones, supervisiones o evaluación de gestión administrativa del Defensor del Cliente, con el fin de vigilar el estricto cumplimiento de sus atribuciones contempladas en esta norma.

*El detalle podrá encontrarlo en la **SECCIÓN IX** del Proyecto de Norma.*

# Envía tus aportes al Proyecto en:

<https://bit.ly/2YfpKy4>



promueve la gestión de gobierno abierto y transparencia con el apoyo de

