



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS



# Norma sustitutiva a la “Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”

ERINTENDE

## SECCIÓN I GENERALIDADES

**Art 1.- Objeto.-** La presente norma 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.

**Art 2.- Ámbito de aplicación.-** Las normas previstas en la presente resolución son aplicables al Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado, que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, así como al ejercicio de la función del Defensor del Cliente.

---

## SECCIÓN II

### Concurso de Méritos y Oposición para la designación de Defensores del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado

**Art 3.- 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:

- a. Convocatoria;
- b. Postulación ;
- c. Méritos;
- d. Oposición; y,
- e. Conformación del Banco de Elegibles.

**Art 4.- Calificación.-** Las y los postulantes serán calificados por la Superintendencia de Bancos sobre cien (100) puntos de conformidad con lo estipulado en el presente reglamento, siendo setenta (70) puntos la nota mínima para formar parte del Banco de Elegibles.

**Art 5.- Comisión Calificadora.-** La Comisión Calificadora será la encargada de administrar el Concurso Público de Méritos y Oposición para la designación de Defensores del Cliente de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos. La misma que estará integrada por el Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado, el Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público y por el Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, o sus delegados, que será conformada desde la convocatoria y tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a. Determinar si las o los postulantes cumplen con los requisitos establecidos para participar del Concurso de Méritos y Oposición para la designación del Defensor/a del Cliente;
- b. Presentar al Superintendente de Bancos o su delegado el Informe de cada fase del Concurso de Méritos y Oposición para su aprobación y posterior notificación.
- c. Guardar reserva sobre las calificaciones parciales y finales del concurso hasta que su notificación sea autorizada por la máxima autoridad de la Superintendencia de Bancos;
- d. Elaborar el Banco de Preguntas de opción múltiple con sus respectivas respuestas para el concurso; y,
- e. Guardar la debida reserva y confidencialidad de las preguntas y respuestas del examen en la fase de oposición.

**Art 6.- Inhabilidades.-** No podrán ser Defensores del Cliente quienes incurran en las siguientes causales:

- a. A la fecha de la designación se encuentren inhabilitados para manejar cuentas corrientes;
- b. Se hallen en mora directamente con las entidades financieras públicas y privadas en el transcurso de setenta días (60) previos a la designación;
- c. Registren responsabilidades administrativa culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado;
- d. Incurrir en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;
- e. Las personas contra quienes se hubiere dictado sentencia condenatoria ejecutoriada por delitos de: peculado, cohecho, concusión o enriquecimiento ilícito; y, en general, quienes hayan sido sentenciados por delitos en contra de las instituciones del Estado están prohibidos para el desempeño, bajo cualquier modalidad, de un puesto, cargo, función o dignidad pública; y,
- f. Quienes han laborado en relación de dependencia un año antes de la convocatoria en Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

---

### SECCIÓN III

#### DEL PROCEDIMIENTO

**Art 7.- Convocatoria.-** La Superintendencia de Bancos realizará la convocatoria al Concurso de Méritos y Oposición para la designación de los/las Defensores del Cliente de las entidades controladas, mediante tres publicaciones en los medios de mayor circulación nacional, en el sitio web institucional y carteleras de la oficina matriz y oficinas regionales de este organismo de control.

La convocatoria será elaborada por la Dirección de Administración de Talento Humano, que contendrá, al menos, lo siguiente:

- a. El cargo a postular;
- b. La ciudad donde ejercerá sus funciones;
- c. Los requisitos, prohibiciones e inhabilidades que deben contemplar los aspirantes;
- d. Listado de las entidades controladas a las que podrá postular como Defensor/a del Cliente;
- e. Las funciones, responsabilidades y demás tareas que deberá ejercer el Defensor/a del Cliente;
- f. Indicación del: i) mecanismo o formas de postulación, ii) fecha y hora límite de recepción de documentos, iii) medio de recepción de documentos; iv) obligación del postulante para señalar la institución financiera en la cual es cliente; v) indicar que el postulante a Defensor/a del Cliente no podrá participar a la institución en la cual es cliente; y,
- g. Las demás que considere la Dirección de Administración de Talento Humano.

**Art 8.- Presentación de la postulación.-** Para postularse al Concurso las y los postulantes utilizarán el sistema informático implementado por la Superintendencia de Bancos en el sitio web [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec) La postulación se realizará a través de un formulario electrónico que registrará la información de la o el postulante.

Los interesados en participar del Concurso postularán en la fecha indicada por la Superintendencia de Bancos para el efecto, para lo cual accederán al sistema con su número de cédula y posteriormente el sistema le solicitará generar una contraseña.

El postulante deberá cargar al sistema la documentación exigida en formato PDF, legibles para lo cual cada postulante será responsable de la información cargada al sistema; así como de la utilización efectiva del mismo. El sistema para la postulación se mantendrá habilitado desde las cero horas y un minuto (00:01) del primer día previsto para la postulación hasta las veintitrés

horas y cincuenta y nueve minutos (23:59) del último día establecido para esta fase, cerrándose automáticamente.

Los postulantes se encuentran obligados a revisar permanentemente las notificaciones que se desprenden del concurso, mismas que se les enviará al correo electrónico señalado para el efecto; así como de revisar periódicamente la página web de la Superintendencia de Bancos en la que se publicará continuamente los resultados de cada etapa del Concurso.

**Art 9.- Requisitos.-** Los y las postulantes al Concurso de Méritos y Oposición para la designación de Defensores/as del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser legalmente capaz para contratar;
- b. Tener título universitario de tercer nivel debidamente registrado en SENESCYT o la entidad que se encargue de registrar los títulos de Educación Superior a Nivel Nacional, en carreras como Derecho, Economía, Administración de Empresas, Contabilidad o Auditoría;
- c. Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en materia financiera, contable, jurídica o de auditoría en el sector financiero público y privado;
- d. No haber recibido sentencia ejecutoriada que lo condene a pena privativa de libertad;
- e. No registrar obligaciones en firme en el transcurso de los últimos sesenta días (60) con el Servicio de Rentas Internas;
- f. No tener obligaciones en firme en el transcurso de los últimos sesenta días con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios;
- g. No registrar a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registren cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior;

- h. No ser cónyuge, tener unión de hecho, o sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el Superintendente de Bancos o con los miembros de la Comisión Calificadora designada por el Superintendente de Bancos al momento de la calificación;
- i. No haber actuado como miembros del directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa;
- j. No haber sido removidos por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco años; y,
- k. No ser cliente en la institución financiera a la cual se designará como Defensor del Cliente.

**Art 10.- Documentación.-** Las y los postulantes deberán cargar al sistema habilitado para el concurso de méritos y oposición para la designación del Defensor/a del Cliente, la siguiente documentación:

- a. El formulario electrónico de postulación proporcionado por la Superintendencia de Bancos;
- b. El historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o las Declaraciones de Impuesto a la Renta del SRI, a fin de acreditar los años de experiencia requeridos para el cargo;
- c. Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas;
- d. Certificado de no registrar responsabilidades administrativa culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado;
- e. Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado;
- f. Declaración jurada ante Notario Público en la que, la o el postulante indique las instituciones financieras en las que

es cliente, y que cumple con los requisitos estipulados en el artículo 9 y no cuenta con las inhabilidades del artículo 6 del presente reglamento; y,

- g. De ser el caso, la documentación, debidamente certificada, que respalde el contar con las acciones afirmativas establecidas en el artículo 15 del presente reglamento.

**Art 11.- Calificación de Requisitos.-** La Comisión Calificadora realizará la verificación de la información consignada por las y los postulantes en el formulario; así como en la documentación cargada al sistema, a fin de determinar el cumplimiento de los requisitos exigidos, para lo cual deberá emitir un informe motivado que contendrá el listado de las y los postulantes que han cumplido con los requisitos y que continúan a la siguiente etapa del Concurso.

**Art 12.- Aprobación y notificación.** - La o él Superintendente de Bancos o su delegado/a será el encargado de la aprobación del informe de resultados emitido por la Comisión Calificadora; de aprobarlo ordenará a la Comisión la notificación de los resultados al correo electrónico que el postulante haya señalado y la publicación del listado de quiénes continúan a la siguiente etapa del concurso.

**Art 13.- Reconsideración.-** La o el postulante que se encuentre inconforme con el resultado de la etapa de postulación podrá dentro de las 48 horas siguientes a la publicación del listado de aprobados, en la página web de la Superintendencia de Bancos, solicitar fundamentadamente a través del sistema informático habilitado para el Concurso, la reconsideración, misma que será aceptada de no haberse considerado documentación o información oportunamente remitida por la o el postulante.

La o el Superintendente de Bancos o su delegado será el encargado de resolver las reconsideraciones en el término de tres (3) días, desde la presentación de la solicitud, para lo cual podrá

solicitar a la comisión emita un informe motivado referente a la solicitud de reconsideración.

La resolución de reconsideración será notificada al postulante al correo electrónico señalado para el concurso.

## SECCIÓN IV DE LOS MÉRITOS

**Art 14.- Calificación de Méritos.-** Los méritos de las y los postulantes se calificarán conforme los siguientes criterios:

| <b>ETAPA DE MÉRITOS - MÁXIMO 30 PUNTOS</b>   |    |
|--|----|
| <b>INSTRUCCIÓN FORMAL - MÁXIMO 15 PUNTOS</b>   |    |
| Título de tercer nivel (Requisito indispensable)   | 0  |
| Certificación de Formación en Mediación  | 5  |
| Especialidad   | 10 |
| Maestría de investigación o profesional  | 15 |
| <b>EXPERIENCIA EN MATERIA FINANCIERA - 15 PUNTOS</b>   |    |
| 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 |

Solo se calificará un (1) título en cada nivel y se otorgará el puntaje al nivel de educación mayor.

**Art 15.- Acciones Afirmativas.-** A fin de garantizar y promover el derecho a la igualdad real, se evaluarán acciones afirmativas otorgándole dos (2) puntos por cada acción afirmativa acumulables hasta cuatro (4) puntos, sin que esta puntuación permita exceder el puntaje máximo previsto para la etapa de méritos.

Serán consideradas como acciones afirmativas a favor del postulante, las siguientes:

- a. Ser ciudadano con discapacidad, debidamente acreditada con el carnet otorgado por el Consejo Nacional de Igualdad y Discapacidades (CONADIS) o el Ministerio de Salud Pública (MSP);
- b. Pertenecer a los quintiles 1 y 2 de pobreza, que se acreditará con la certificación otorgada por el Ministerio de Inclusión, Económica y Social (MIES);
- c. Reconocerse como perteneciente a una de las comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, afroecuatorianas o montubias, lo cual se acreditara con el certificado emitido por la máxima autoridad de la comunidad; y,
- d. Quienes hayan residido en el exterior por lo menos tres años en situación de movilidad humana.

**Art 16.- Informe de Etapa de Méritos y Reconsideración.** - La Comisión Calificadora deberá emitir el correspondiente Informe motivado en el que contenga la calificación de cada concursante. La o él concursante podrá solicitar la reconsideración de dicha calificación para lo cual se llevará el tramite establecido en el artículo trece (13) de la presente norma. La Comisión Calificadora en el término de 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 sus postulantes con su respectiva puntuación, y una propuesta de lista de elegibles para su postulación.

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.

**Art 17.- Paridad.-** Se garantizará que la conformación de Defensores/as del Cliente se realice de forma paritaria, es decir igualdad entre hombres y mujeres.

---

## SECCIÓN V

### DE LA OPOSICIÓN

**Art 18.- Etapa de Oposición.-** La etapa de oposición consiste en una evaluación teórica que medirá los conocimientos de los concursantes en relación al cargo postulado, misma que será evaluada con un máximo de 70 puntos y un mínimo de 50 puntos.

La Comisión Calificadora será la encargada de elaborar el Banco de Preguntas de opción múltiple con sus respectivas respuestas para el Concurso de Méritos y Oposición, mismo que guardara relación con las actividades a realizarse por el Defensor/a del Cliente. Los temas generales sobre los cuales versa el Banco de Preguntas, serán publicados en la página web de la Superintendencia de Bancos con 48 horas de anticipación a la prueba teórica, a fin de que sirvan de guía para el concursante.

**Art 19.- Informe de Etapa de Oposición y Reconsideración. -** La Comisión Calificadora deberá emitir el correspondiente informe motivado en el que contenga la calificación de la etapa de oposición cada concursante. La o él concursante podrá solicitar la reconsideración de dicha calificación para lo cual se llevará el tramite establecido en el artículo trece (13) de esta norma.

**Art 20.- Informe final de Resultados.-** El informe de los resultados finales del Concurso de Méritos y Oposición para la designación

del Defensor/a del Cliente de las entidades del sector financiero público y privado deberá contener los resultados finales del concurso y el listado del banco de elegibles, que se conformará por quienes hayan obtenido la nota mínima de setenta (70) puntos, mismo que deberá ser presentado ante la máxima autoridad de la Superintendencia de Bancos a fin de que lo apruebe y ordene su publicación en la página web institucional.

**Art 21.- Concurso desierto.-** El concurso será declarado desierto por la o el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora, cuando no existan postulantes que acrediten la nota mínima para formar parte del Banco de Elegibles que cubra las vacantes requeridas.

**Art 22.- Actualización de documentos.** -Será obligación de quienes forman parte del banco de elegibles comunicar a la o el Superintendente de Bancos cuando varíe su condición en función del cumplimiento de los requisitos para el concurso de méritos y oposición para la designación del Defensor/a del Cliente de las entidades financieras controladas.

---

## SECCIÓN VI

### DESIGNACIÓN

**Art 23.- De la designación.-** 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.

**Art 24.- Periodo.-** El Defensor del Cliente será designado para un período de dos (2) años.

Cuando el Defensor del Cliente, cumpla el periodo para el cual fue asignado, deje de ser tal, no podrá ser funcionario de la entidad financiera en el cual desempeñó sus funciones, no podrá

actuar en la misma entidad financiera, sino después de transcurridos dos (2) años.

**Art 25- Independencia y honorarios.-** Los Defensores del Cliente actuarán con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia de Bancos cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación. En todo caso, los Defensores del Cliente deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Los Defensores/as 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 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:

| TRÁMITES RESUELTOS |     | HONORARIO MENSUAL |
|--------------------|-----|-------------------|
| MIN                | MAX |                   |
| 0                  | 10  | \$ 0,00           |
| 11                 | 20  | \$ 477,92         |
| 21                 | 30  | \$ 786,25         |
| 31                 | 40  | \$ 1.094,58       |
| 41                 | 50  | \$ 1.402,92       |
| 51 EN ADELANTE     |     | \$ 1.850,00       |

\*El honorario mensual variable será cancelado a mes vencido.

El Defensor del Cliente deberá presentar dentro de los primeros tres (3) días del mes transcurrido, un informe de su gestión mensual dirigido al departamento de Talento Humano de la Institución Financiera, con copia a este Órgano de Control.

El pago del honorario será realizado dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes, considerando como requisito para el pago, la entrega del Informe antes mencionado.

En caso fortuito o por fuerza mayor el Defensor/a del Cliente podrá trabajar de manera telemática, debidamente justificado, según lo determinado por el ente correspondiente. En caso de hacer mal uso de este recurso, se procederá con las sanciones que determina la norma correspondiente.

---

## SECCIÓN VII

### FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES

**Art 26.- De las Funciones.-** 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.

**Art 27.- Atribuciones y responsabilidades del Defensor del Cliente.-** Son obligaciones del Defensor del Cliente las siguientes:

- a) Resolver las consultas, quejas o reclamos que los clientes planteen contra las entidades financieras en los plazos y términos señalados para el efecto, cuya atención requerirá la información y documentación pertinente al caso;
- b) Promover permanentemente la conciliación entre los clientes y las entidades financieras durante el procedimiento de reclamo;
- c) Solicitar a la entidad financiera informes sobre atención al usuario financiero y atención de consultas, quejas o reclamos presentados a esta;
- d) Solicitar a la entidad controlada informes sobre el cumplimiento de los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas;

- e) Informar a la Superintendencia de Bancos sobre la aplicación y el cumplimiento de los derechos del usuario financiero;
- f) Formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; así también realizar propuestas encaminadas a promover las buenas relaciones entre las entidades financieras y los clientes, con la finalidad de prevenir, conciliar o resolver conflictos entre éstos;
- g) 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 financieros;
- h) Hacer recomendaciones a las entidades financieras sobre cómo proteger los derechos de sus clientes. Igualmente, dar recomendaciones sobre los productos y servicios que ofrecen. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones, reformas, derogación de normas aplicables para la mejor protección de los derechos de los consumidores y beneficiarios financieros;
- i) Remitir a la Superintendencia de Bancos mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles, un informe de las labores efectuadas en el mes anterior correspondiente, en el que se consignent:
  - a. Resumen estadístico de las consultas, quejas o reclamos atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos, cuestiones planteadas en las quejas y reclamos, cuantía e importes afectados.
  - b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de al menos lo siguiente; del carácter favorable, desfavorable, atención parcialmente favorable por la

- Institución financiera, desistimiento o abandono por el reclamante, entre otros, o de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones.
- c. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan.
  - d. Nivel de satisfacción del cliente, en función de cómo fue atendido por el Defensor del Cliente.
  - j) Registrar en el sistema informático proporcionado por la Superintendencia de Bancos todos y cada uno de los casos que le sean asignados;
  - k) 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;
  - l) 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;
  - m) El Defensor del Cliente apoyará la política de Inclusión Financiera determinada por la Superintendencia de Bancos;
  - n) Atender a los clientes en el horario establecido por la entidad financiera; y,
  - o) Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

**Art. 28.- Prohibiciones.-** Los Defensores del Cliente tendrán prohibidas las siguientes actuaciones:

- a. Cobrar a los clientes valores por la tramitación de la consulta, queja o reclamo y cualquier servicio o producto que brinde la institución financiera;
- b. Solicitar información a la entidad financiera que no sea relacionada al reclamo;
- c. Revelar información sujeta a sigilo;
- d. Delegar sus funciones;
- e. Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente más de 72 horas;
- f. Ser cliente de la entidad financiera en la que presta sus servicios como Defensor del Cliente;
- g. Atender al público en horarios diferentes a los establecidos por la entidad financiera;
- h. No podrá conocer asuntos que se encuentren o hayan sido ya resueltos en sede judicial o arbitral;
- i. Las consultas, quejas o reclamos que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario, como las relaciones del Banco con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas en cuanto tales;
- j. Las consultas, quejas o reclamo en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual;
- k. Las cuestiones relacionadas al otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reprogramaciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o la vista y en general cualquier materia relativa a la facultad discrecional de los Bancos de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios bancarios;
- l. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor;
- m. Los Defensores del Cliente, durante el tiempo que desempeñen dicho cargo, no podrán dedicarse al libre

ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades docentes;

- n. Solicitar a la entidad financiera, información que no sea directamente relacionada con el reclamo que se tramita;
- o. Emitir facturas sin justificar las tareas desempeñadas, y;
- p. Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su resolución que se encuentren en trámite.

**Art 29.- Deberes de las entidades sujetas.-** Las entidades del sector financiero público o privado adoptaran las medidas oportunas para:

- a. Colaborar con el Defensor del Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarles a la mayor brevedad posible cuanta información soliciten relativa a las materias que entran dentro de sus funciones;
- b. Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de las Entidades colaboren con el Defensor del Cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las decisiones que les vinculen;
- c. Garantizar la autonomía e independencia del Defensor del Cliente;
- d. Las entidades sujetas deberán tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, carteleras de información y medios de publicidad dentro de las instalaciones, con respecto a información sobre la existencia del Defensor del Cliente, con los números telefónicos y correos electrónicos de contacto; y,
- e. Brindará el espacio en su oficina matriz en el área de atención al público con su debido distintivo, asignándole los equipos electrónicos y sistemas informáticos, que sean necesarios para el desempeño de sus actividades.

## SECCIÓN VIII

### DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

**Art 30.- Plazo para presentar la consulta, quejas o reclamo.-** 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.

**Art 31.- Forma de presentación.-** Las consultas, quejas o reclamos dirigidas al Defensor 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.

**Art 32.- Admisión.** – Para admitir a trámite el reclamo o queja de un cliente se debe verificar:

- a. Que haya presentado previamente su reclamo o queja ante la propia entidad financiera y que ésta se haya pronunciado rechazándolo total o parcialmente. Asimismo, aquellos casos en los cuales haya transcurrido más de treinta (30) días calendario en transacciones originadas dentro del país y sesenta (60) días en transacciones realizadas en el exterior sin obtener respuesta o haya vencido el plazo de prórroga informado por la entidad financiera sin obtener respuesta;
- b. Que se presente por escrito en el formulario que establezca la Superintendencia de Bancos para tal efecto, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto, debidamente firmado por el cliente afectado. En caso de actuar a través de apoderado

- éste también deberá identificarse y acompañar copia simple del documento vigente que acredita sus facultades;
- c. Tratándose de personas jurídicas, deberá acompañarse además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad, nombramiento o los poderes vigentes del representante legal y copia del Registro Único de Contribuyente, mismos que deberán estar vigentes a la fecha de presentación de la consulta, queja o reclamo;
  - d. El formulario debe detallar de manera clara los hechos que motivan el reclamo o queja, determinado la oficina o área correspondiente de la entidad o entidades contra las cuales va dirigida y la petición concreta. El reclamante deberá singularizar el producto o servicio que promueve el reclamo, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido en sede judicial; y,
  - e. Deberá adjuntarse también los documentos que sustenten el reclamo o queja y la autorización para que el Defensor del Cliente pueda requerir a la entidad financiera la información sobre el reclamo o queja.

De verificarse que el reclamo o la queja no cumple con alguno de los requisitos antes señalados, se le otorgará al cliente un plazo no mayor a diez (10) días hábiles para subsanar cualquier omisión bajo apercibimiento de ser declarado inadmisibile el reclamo o queja y disponer su archivo.

**Art. 33.- Inhibición.-** El Defensor del Cliente se inhibirá de tramitar las quejas o reclamos, cuando:

- a. Cuando el asunto objeto de la queja o reclamo se encuentre o haya sido resuelto en sede judicial, arbitral o administrativa por autoridades u organismos competentes;
- b. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamo no sean del giro financiero;

- c. Cuando se formulen quejas o reclamos que reiteren otras anteriores resueltas;
- d. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamos;
- e. Las quejas o reclamos que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario, como las relaciones del Banco con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;
- f. Las quejas o reclamos en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual; y,
- g. 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.

**Art 34.- Acumulación de expedientes.-** Podrá acumularse los expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de reclamos o quejas presentadas por distintas personas, y se refieran a la misma entidad financiera, que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión en los hechos o problemas puestos de manifiesto.
- b. Cuando se trate de reclamos o quejas formuladas por una misma persona referidas a cuestiones que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión, y que no consistan en una mera reiteración.

La acumulación de expedientes no afectará a la mención individualizada de los reclamos o quejas en el resumen estadístico que ha de ser remitido a la Superintendencia de Bancos.

**Art 35.- Reclamos o quejas colectivas.-** Podrá presentarse un único reclamo o queja conjunta por parte de distintos reclamantes

cuando éstos se vean afectados por conductas que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, de la misma entidad.

La presentación de reclamos o quejas colectivas se realizará a través de un único representante, deberá contener todos los elementos establecidos en el artículo 31 del presente reglamento.

Los reclamos o quejas colectivas se deberán presentar como un único proceso y pronunciarse sobre éstas en una misma acta de conciliación o resolución.

**Art 36.- Descargos.-** Admitido a trámite el reclamo se correrá traslado de éste a la entidad financiera por un plazo no mayor de ocho (8) días término, si es nacional, y veinte (20) días término, si es internacional, a efectos de que presente sus descargos y a la vez requerirá la información que considere necesaria que deberá ser entregada en el mismo término. Excepcionalmente, a solicitud de la propia entidad financiera, podrá ampliarse dicho plazo por la mitad del periodo otorgado inicialmente.

**Art 37.- Incumplimiento en la remisión de información.-** En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del cliente, podrá disponerse la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del reclamo.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera, podrá resolverse el reclamo en función a los actuados en el expediente.

**Art 38.- Conciliación.-** El Defensor del Cliente cuenta con la facultad para realizar las gestiones necesarias y efectuar las propuestas oportunas a las partes, destinadas a conseguir un arreglo amistoso. De alcanzarse dicho acuerdo, se dará por concluido el reclamo o queja presentado y se procederá a su archivo.

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.

Sí 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. 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.

**Art 39.-** Las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a audiencia de conciliación, contendrán al menos lo siguiente:

- a. Fecha, día, hora y lugar;
- b. Identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen;
- c. Relación de los hechos;
- d. Pronunciamiento del Defensor del Cliente;

- e. Bases sobre las cuales se ha propuesto la conciliación;
- f. 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,
- g. Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

**Art 40.- Desistimiento de la queja o reclamo.-** Los clientes pueden desistir de la queja o reclamo en cualquier etapa del procedimiento. El desistimiento deberá realizarse de manera expresa, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del reclamo. El usuario financiero puede desistir en cualquier etapa.

**Art 41.- Respuesta favorable.-** Si la entidad financiera responde favorablemente, se corre traslado con la respuesta al cliente y se archiva la causa.

**Art 42.- Plazo para resolver.-** El Defensor del Cliente cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la fecha en que el reclamo fue presentado ante la Defensoría, para emitir la decisión que ponga fin al mismo.

Dicho plazo podrá ser ampliado excepcionalmente por igual periodo cuando lo amerite la complejidad del caso, el tiempo que requiera el acopio de información o la realización de indagaciones y/o audiencias.

**Art 43.- Pronunciamiento del Defensor del Cliente.-** Si la propuesta de solución planteada por el defensor del cliente es aceptada por las partes, se dará por terminada la reclamación; si no se encuentran conformes las partes, deberán manifestar al Defensor del Cliente, en un plazo de diez (10) días término y el mismo deberá trasladar el proceso a la Superintendencia de Bancos, para su conocimiento, trámite y resolución.

**ART. 44.- Procedimiento de Consultas.-** Una vez recibida la consulta en el término de tres (3) días el Defensor del Cliente remitirá a la Institución Financiera la misma y en el término de ocho (8) días la institución financiera deberá remitir mediante oficio la respuesta al Defensor del Cliente, el cual remitirá dicha respuesta al consumidor o beneficiario financiero.

En este sentido, una vez absuelta la consulta será archivado.

---

## SECCIÓN IX

### DE LA EVALUACIÓN AL DEFENSOR DEL CLIENTE

**ART. 45.- Evaluación.-** 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.

La Comisión conformada por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario y la Unidad Administrativa de Talento Humano se encargará de realizar la evaluación de desempeño de los Defensores del Cliente de forma cuatrimestral, bajo parámetros objetivos acordes a sus funciones, responsabilidades y perfil del puesto.

La evaluación se basará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, con el fin de lograr a cabalidad el propósito de sus funciones y el mejoramiento continuo del mismo.

Además, será evaluado mediante la respectiva reportaría estadística del nivel de satisfacción de los clientes obtenida.

**ART. 46.- Causales para la terminación de Funciones.-** La Superintendencia de Bancos emitirá la resolución de terminación de funciones del Defensor del Cliente cuando incurra en las siguientes causas:

- a) Actos de corrupción debidamente comprobados;
- b) Tráfico de influencias debidamente comprobado;
- c) Incurrir en las prohibiciones e inhabilidades enumeradas en la presente Norma; y,
- d) Incumplir con las políticas, manuales y reglamentos de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado.

Son competentes para informar sobre la presunción del cometimiento de alguna de las causas antes descritas o falta disciplinaria previa la debida valoración de las circunstancias y considerando el principio de oportunidad, los consumidores o beneficiarios financieros que se encuentren afectados por las mismas, así como también los representantes de las Entidades Financieras, en la que el Defensor del Cliente se encuentre designado.

**ART. 47.- Cesación de Funciones.-** El Defensor del Cliente de las entidades financieras cesará en sus funciones por:

- a) Cumplir con el período para el cual fue designado;
- b) Renuncia presentada y aceptada ante la o el Superintendente de Bancos;
- c) Por incapacidad superviniente o muerte;
- d) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad;
- e) Incumplir en forma superviniente al ejercicio de sus funciones en las inhabilidades determinadas de la presente norma;
- f) Cuando la entidad financiera se encuentre en procesos de resolución de suspensión de operaciones por exclusión y

- transferencia de activos y pasivos, fusión, escisión, liquidación voluntaria o liquidación forzosa;
- g) Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente más de 72 horas;
  - h) Cuando el resultado de la evaluación esta sea deficiente;
  - i) Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control; y,
  - j) Cuando la Superintendencia de Bancos haya recibido quejas reiterativas comprobadas por parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones.

**Art.48-** 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 a la cual dicho proceso fue resuelto por el organismo de control.

**Art. 49.-** 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 la Superintendencia de Bancos.

**Art 50.-** En caso de fusión de dos o más entidades, solamente cesará en funciones el Defensor del Cliente de la entidad o entidades absorbidas en la fecha la cual dicho proceso fue resuelto por la Superintendencia de Bancos.

**Art 51.-** 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 entidades que se creen una vez que se haya inscrito la resolución en el Registro Mercantil correspondiente.

**Art 52.-** 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 del Cliente cesará en sus funciones de pleno derecho desde la fecha de publicación en el Registro Oficial o inscripción en el Registro Mercantil, según corresponda.

## DISPOSICIÓN GENERAL

**PRIMERA.-** La Superintendencia de Bancos normará el procedimiento del Concurso de Méritos y Oposición para la designación del Defensor del Cliente.

**SEGUNDA.-** Las acciones u omisiones en que incurran los Defensores del Cliente relacionadas con sus funciones de apoyo a la supervisión de la Superintendencia de Bancos serán sancionadas según lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.



Envía tus aporte al proyecto en:

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