

Circular Nro. SB-IG-2020-0008-C

Quito D.M., 26 de marzo de 2020

**Asunto:** Requerimiento de información

Defensores del Cliente Entidades del Sistema Financiero Público y Privado

Reciban un cordial saludo de la Superintendencia de Bancos, mediante la presente misiva me dirijo a ustedes esperando que se encuentren muy bien de salud y tomando las medidas de protección necesarias -recomendadas por las autoridades de salud- en medio de la emergencia sanitaria que el país y el mundo se encuentra atravesando por el COVID-19.

El Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado, Título XIII.- De los usuarios financieros, Capítulo VII.- Norma de Control de Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas, en su artículo 10 establece que: *“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 el usuario financiero reclamante, para cuyo efecto requerirá de éste la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación de la entidad financiera, relacionada con el reclamo”*. Además, el artículo 11 de la referida norma, establece: *“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”*.

En ese sentido, y considerando las obligaciones del Defensor del Cliente estipuladas en el artículo 12 de la norma antes citada, solicitamos se sirva comunicar a este organismo de control como se encuentra desempeñando el ejercicio de sus funciones y qué medios telemáticos está utilizando para atender de manera efectiva a los usuarios de productos y servicios financieros.

En virtud de lo señalado, se solicita remitir un Informe motivado y debidamente sustentado que deberá entregarse hasta el día lunes 30 de marzo de 2020, y podrá ser ingresado por la dirección electrónica: [atencionquito2@superbancos.gob.ec](mailto:atencionquito2@superbancos.gob.ec).

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Ing. Xavier Pérez de la Puente  
**INTENDENTE GENERAL (E)**

Copia:

Economista  
Martha Johanna Morán Mendoza  
**Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano**