

## 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 DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

(expedida mediante resolución No. SB-2017-049, de 19 de enero de 2017; sustituida mediante resolución No. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018; y, sustituida por No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020)

#### SECCIÓN I.- GENERALIDADES

**Art 1.- Objeto.-** La presente norma tiene por objeto regular el proceso del concurso de méritos y oposición, para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente para las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, así como sus atribuciones, deberes y prohibiciones.

**Art 2.- Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones previstas en la presente norma son de aplicación obligatoria en todas las etapas del Concurso de Méritos y Oposición para designación de Defensores/as del Cliente de las entidades financieras, que se eligen cada dos (2) años y que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, en adelante denominado “Concurso”, así como las atribuciones, deberes y prohibiciones de los Defensores/as del Cliente en el ejercicio de sus funciones.

**Art 3.- Principios.-** En el concurso se observarán los principios de gratuidad, preclusión, igualdad, equidad, probidad, oposición y méritos, transparencia, veracidad, autonomía, participación, independencia, objetividad, imparcialidad, no discriminación, publicidad, paridad, especialidad y legalidad establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

**Art 4.- Glosario.-** Para los efectos de la aplicación de esta norma, se define los siguientes términos:

- a) **Banco de elegibles:** Es el registro de las y los postulantes en un concurso de méritos y oposición, que superaron la etapa de méritos y la prueba teórica-técnica.
- b) **Banco de preguntas:** Es el listado de preguntas con sus respuestas, del cual se seleccionará aleatoriamente las preguntas para definir un cuestionario que se aplicará en la prueba de conocimientos técnicos a las/los postulantes.
- c) **Candidato elegible:** Es la o el aspirante a ingresar a una entidad financiera y que superó la etapa de méritos y la prueba teórica-técnica.
- d) **Cliente.-** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero

- e) **Comisión Calificadora:** Conjunto de autoridades o sus delegados de la Superintendencia de Bancos responsables de dirigir el desarrollo del concurso y calificar a los postulantes a Defensores/as del Cliente.
- f) **Competencias:** Son los conocimientos asociados a instrucción formal, experiencia laboral, capacitaciones y acciones de participación y protección de derechos que se requieren para el ejercicio de las funciones de los Defensores/as del Cliente.
- g) **Convocatoria:** Es la etapa del concurso de méritos y oposición en la que la Comisión Calificadora llama al inicio del Concurso, haciendo conocer a la ciudadanía los requisitos para participar y las plazas disponibles en las entidades financieras.
- h) **Concurso de méritos y oposición:** Es el proceso por el cual se selecciona a la persona más idónea, que reúna los requisitos del perfil del puesto para ser Defensores/as del Cliente, mismo que se efectúa cada dos años.
- i) **Concurso desierto:** Es el concurso de méritos y oposición que, cuando no existan postulantes que acrediten la nota mínima para formar parte del Banco de elegibles que cubran las plazas disponibles, será declarado desierto por la o el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora.
- j) **Consulta:** Solicitud de información respecto a determinado asunto referente a la aplicación de normas o disposiciones de la entidad financiera.
- k) **Consumidores financieros:** Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.
- l) **Defensor del Cliente.-** Es un mediador, o conciliador, entre el consumidor financiero y la entidad financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Su función principal es receptor y atender las consultas, quejas y reclamos interpuestos por los consumidores financieros; defender y proteger sus derechos e intereses, investigar posibles vulneraciones de derechos por oficio o a petición del consumidor financiero o la Superintendencia de Bancos.
- m) **Investigación.-** Procedimiento mediante el cual los Defensores/as del Cliente solicitarán y analizarán información con el fin de aclarar una conducta que pudiese resultar en vulneración de derechos del consumidor financiero.
- n) **Mérito:** Es la etapa del concurso en la cual se evalúa el conjunto de características y requisitos que debe cumplir el postulante sobre el perfil de Defensor del Cliente, de acuerdo a lo establecido en la presente norma.
- o) **Oposición:** Es el proceso de medición objetiva de los niveles de competencias que ostentan las y los postulantes a través de la prueba teórica-técnica, que

está relacionada con los niveles de competencia del perfil de Defensor del Cliente.

- p) **Postulación:** Es el acto mediante el cual una persona, libre y voluntariamente, durante la difusión de la convocatoria del Concurso, manifiesta su interés en participar para ser Defensor/a del Cliente.
- q) **Plaza:** Vacante disponible para desempeñar las funciones de Defensor/a del Cliente por entidad financiera.
- r) **Preclusión:** Es la finalización de una etapa del Concurso, que a su vez permite el inicio de la siguiente etapa.
- s) **Prueba de conocimientos teórico-técnico:** Es el examen escrito elaborado de forma específica y con la complejidad relacionada con el perfil del puesto materia del concurso, que sirve para medir si las y los postulantes, poseen los conocimientos técnicos y teóricos que se requieren para desempeñarse en el mismo.
- t) **Quejas:** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos y servicios y que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.
- u) **Reclamos.-** Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios.

## **SECCIÓN II.- COMISIÓN CALIFICADORA DEL CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN PARA LA POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES/AS DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

**Art. 5- Comisión Calificadora.-** La Comisión Calificadora, en adelante “comisión”, será responsable de dirigir el desarrollo del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, misma que estará integrada por:

- a. Intendente/a General o su delegado, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente;
- b. Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado o su delegado, con derecho a voz y voto;
- c. Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público o su delegado, con derecho a voz y voto;

- d. Intendente/a General de Gestión Institucional o su delegado, con derecho a voz y voto; y,
- e. Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con derecho a voz, en calidad de Secretario/a.

**Art.6.- Atribuciones de la Comisión Calificadora.-** La Comisión tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a. Presentar al Superintendente de Bancos o su delegado, que no deberá ser miembro natural delegado de la comisión; la planificación para el desarrollo del Concurso, y una vez concluido el proceso, en el término de quince (15) días presentará el Informe Final del Concurso;
- b. Coordinar y dirigir la ejecución del Concurso y solventar los inconvenientes que se presenten en el desarrollo de cada una de las etapas;
- c. Requerir a las áreas involucradas de la Superintendencia de Bancos el cumplimiento e implementación de las actividades determinadas en la presente norma; y
- d. Velar que, en el desarrollo de cada etapa del Concurso, se cumpla con lo establecido en la presente norma.

### **SECCIÓN III.- CALIFICACIÓN DE REQUISITOS DE LOS POSTULANTES A DEFENSORES/AS DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

**Art. 7.- Requisitos.-** Las/los postulantes al Concurso deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser ciudadano ecuatoriano;
- b. Ser legalmente capaz para contratar;
- c. Presentar hoja de vida actualizada según formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
- d. Tener título universitario de tercer nivel debidamente registrado en SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: Derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero. En 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 en temas afines al sector financiero; y,
- e. Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas a: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoria, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero.

**Art. 8.- Inhabilidades.-** No podrán postular al Concurso de Defensores/as del Cliente, quienes a la fecha de la postulación se encuentren inmersos en alguna de las siguientes causales:

- a. Se encuentren inhabilitados para el manejo de cuentas corrientes;
- b. Se hallen en mora con las entidades financieras públicas y privadas;
- c. Se encuentren en interdicción civil, o se hallen en estado de insolvencia o quiebra fraudulenta declarada judicialmente;

- d. Registren responsabilidades administrativas culposas, civiles culposas o presunciones de responsabilidad penal, determinadas por la Contraloría General del Estado;
- e. Hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada por delitos contra la eficiencia de la administración pública o delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, o cualquier otro delito con pena privativa de la libertad;
- f. Quienes dos (2) años antes de la fecha de postulación hayan laborado en relación de dependencia en entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos;
- g. Tengan obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Servicio de Rentas Internas o en otras entidades que integran el sector público;
- h. Registren 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;
- i. Sean cónyuge, tener unión de hecho, o ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con las/los servidores de la Superintendencia de Bancos o con los miembros del Directorio de Entidades Públicas y Privadas del sistema financiero controlado por la Superintendencia de Bancos;
- j. Hayan actuado como miembros del directorio, junta de accionistas o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa, o de las entidades financieras públicas o privadas que conforman el sistema financiero controlado por la Superintendencia de Bancos;
- k. Hayan sido removidos por despido o sumario administrativo de la Superintendencia de Bancos en los últimos cinco (5) años; y,
- l. Quienes hayan sido Defensores/as del Cliente y que hayan obtenido en sus evaluaciones de desempeño una calificación menor al 70%, no podrán participar en tres (3) convocatorias seguidas de este concurso.

**Art. 9.- Documentación.-** Las/los interesados deberán remitir su postulación conforme el mecanismo y procedimiento que se defina en la convocatoria del concurso de méritos y oposición para la designación del Defensor/a del Cliente, tomando en cuenta la siguiente documentación:

- a. El formulario de postulación proporcionado por la Superintendencia de Bancos;
- b. El historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y/o las Declaraciones de Impuesto a la Renta del SRI, a fin de acreditar los años de experiencia requeridos para el cargo;
- c. Hoja de vida del interesado en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
- d. Certificado de no registrar responsabilidades administrativas 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/el interesado indique las entidades financieras en las que es cliente y que no se encuentre inmerso con las inhabilidades de la presente norma; y,

- g. De ser el caso, la documentación, debidamente certificada, que respalde el acreditar con las acciones afirmativas establecidas en la presente norma.

No se valorará documentación que no haya sido entregada a la Superintendencia de Bancos, conforme lo dispuesto en la convocatoria y lo establecido en la presente norma.

#### **SECCIÓN IV.- ETAPAS Y PROCEDIMIENTO DEL CONCURSO**

**Art. 10.- Etapas.-** El Concurso para ocupar una o varias de las vacantes a Defensor/a del Cliente en las diferentes entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, contendrá las siguientes etapas:

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

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para su 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 este organismo de control podrá verificar en cualquier momento la documentación presentada.

**Art. 11.- Preclusión.-** La finalización de una etapa del concurso constituye la preclusión de ésta, y permite el inicio de la siguiente etapa.

**Art. 12.- Convocatoria.-** La o él Superintendente de Bancos dispondrá que la Secretaría General realice la convocatoria al Concurso, a partir del Informe de Necesidad de Inicio del Concurso, formulado por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano. Así como también dispondrá la conformación de la Comisión Calificadora.

La convocatoria se realizará mediante una publicación en un diario de mayor circulación nacional; y, en la página web de la Superintendencia de Bancos.

La convocatoria contendrá, al menos, lo siguiente:

- a. El cargo a postular como Defensores/as del Cliente;
- b. Ciudad en donde se efectuará el concurso;
- c. Los requisitos que deben contemplar los y las postulantes;
- d. Listado de las entidades financieras controladas, con el número de Defensores/as del Cliente;
- e. Cronograma de las etapas del concurso; y,
- f. Mecanismo de postulación, selección y designación, así como el mecanismo para la presentación de reconsideraciones.

**Art. 13.- Postulación.-** Las personas interesadas en participar en el concurso postularán y remitirán su documentación en la fecha, hora, lugar y medio que la Superintendencia de Bancos, defina en la convocatoria.

Quienes postulen al concurso se encuentran obligados a revisar permanentemente las notificaciones 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 información relativa al concurso.

**Art. 14.- Verificación de Requisitos.-** La Dirección de Administración de Talento Humano verificará el cumplimiento de los requisitos y documentos entregados por las/los postulantes en la etapa de postulación, que concluirá con un informe el cual contendrá el listado de postulantes idóneos y no idóneos, según lo determinado en esta norma, mismo que será entregado a la Comisión Calificadora.

La Comisión Calificadora conocerá y dispondrá la publicación y notificación del Informe del listado de postulantes idóneos y no idóneos.

**Art. 15.- Impugnación ciudadana.-** Las/los ciudadanos tendrán derecho a presentar impugnaciones u observaciones a las postulaciones recibidas por la Superintendencia de Bancos para el concurso, en el término de cinco (5) días contados a partir de la publicación del Informe del listado de postulantes idóneos y no idóneos.

La Dirección de Administración del Talento Humano correrá traslado de la impugnación u observación presentada por la ciudadanía a las/los postulantes a Defensores/as del Cliente a fin de que en el plazo de tres (3) días conozcan y presenten los descargos respectivos.

La Dirección de Administración del Talento Humano sobre la base de las impugnaciones ciudadanas y descargos recibidos determinará el Listado Definitivo de Preseleccionados del Concurso. La Comisión Calificadora dispondrá la publicación del listado y notificación a cada uno de los participantes preseleccionados.

**Art 16.- Calificación de Méritos.-** Los méritos de los preseleccionados serán calificados Dirección de Administración del Talento Humano con base los siguientes criterios:

<b>TABLA 1.- CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE MÉRITOS – MÁXIMO 40 PUNTOS</b>	
<b>A) INSTRUCCIÓN FORMAL</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO 10 PUNTOS</b>
Requisito indispensable: a) Título de tercer nivel; o, b) Acreditar seis (6) años de experiencia laboral, que no serán contabilizados en la sección B) de la Tabla 1.	0
*Especialidad	2
*Maestría de investigación o profesional a fin al cargo a concursar	3
*Doctorado, PHD	5

<b>B) EXPERIENCIA LABORAL</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO 15 PUNTOS</b>
Experiencia laboral en los campos descritos en el literal e), Art.7.	0
A partir del cuarto año, se le otorgara 5 puntos adicionales por cada año completo de experiencia laboral. El puntaje máximo es hasta 15 puntos.	15
<b>C) CAPACITACIONES</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO 12 PUNTOS</b>
Capacitaciones brindadas: Cursos, Seminarios, Talleres en las cuales haya sido ponente, conferencista o panelista en los campos afines a los campos descritos en el literal e), Art. 7; realizados en últimos 5 años. Se contabilizará 1 punto por capacitación brindada, hasta un máximo de 3.	3
Capacitaciones recibidas: Cursos, Seminarios, Talleres o Capacitaciones afines a los campos descritos en el literal e), Art. 7; realizados en los últimos 5 años, cuya duración haya sido mínimo de 40 horas. Se contabilizará cada uno de éstos por 0.5 puntos.	4
Certificación de Formación en Mediación emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura	5
<b>D) PARTICIPACIÓN EN DEFENSA Y PROTECCIÓN DE DERECHOS</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO 3 PUNTOS</b>
Haber promovido o participado en presupuestos participativos, silla vacía, veedurías u observatorios. La acreditación de 1 de estas iniciativas equivaldrá 1 puntos.	1
Participación en programas de voluntariado o acción social y desarrollo. La acreditación de 1 de estas iniciativas equivaldrá 1 puntos.	1
Representación de una organización de la sociedad civil.	1

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

**Art. 17.- Informe de Etapa de Méritos.-** Una vez concluida la etapa de Méritos, la Dirección de Administración del Talento Humano en el término de cinco (5) días emitirá el correspondiente Informe motivado en el que contenga el puntaje de cada preseleccionado.

La Comisión Calificadora conocerá el Informe de la Etapa de Méritos y dispondrá la publicación del mismo en la página web Institucional; y, la notificación a los preseleccionados en el término de dos (2) días.

**Art. 18.- Etapa de Oposición.-** La etapa de oposición consiste en una evaluación teórica-técnica que medirá los conocimientos de los preseleccionados, misma que será evaluada con un máximo de 60 puntos.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano será la encargada de elaborar el Banco de Preguntas para el Concurso de Méritos y Oposición, mismo que guardará relación con las actividades a realizarse por la/el Defensor/a del Cliente. La Dirección de Administración de Talento Humano será la responsable de la prueba teórica-técnica a los preseleccionados.

La Comisión Calificadora dispondrá la publicación del Banco de Preguntas en la página web de la Superintendencia de Bancos, publicación que se deberá realizar con 48 horas de anticipación a la fecha y hora de la prueba teórica-técnica.

**Art. 19.- Informe de Etapa de Oposición.-** La Comisión Calificadora en el término de cinco (5) días, deberá emitir el correspondiente informe motivado en el que contenga el puntaje de la etapa de oposición de cada preseleccionado. La/el preseleccionado podrá solicitar la reconsideración de dicho puntaje, para lo cual se llevará el trámite establecido en la presente norma.

**Art. 20.- Puntaje de medidas de acción afirmativa.-** Las medidas de acción afirmativa se consagran a fin de garantizar y promover el derecho a la igualdad y la participación de los sectores discriminados. Se evaluarán acciones afirmativas otorgándole un (1) punto máximo por acreditar cualquier acción afirmativa. Serán consideradas como acciones afirmativas a favor de la/el preseleccionado, las siguientes:

- a. Reconocerse como perteneciente a una de las comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, afroecuatorianas o montubias;
- b. Ser migrante retornado en los últimos dos (2) años, según lo certifica el Ministerio de Movilidad Humana; y,
- c. Ser ciudadano con discapacidad, debidamente acreditada con el carnet otorgado por la entidad competente.

La acción afirmativa será contabilizada siempre y cuando la/el preseleccionado no haya obtenido el máximo del puntaje final del concurso; y, para resolución de empates.

**Art. 21.- Informe final de Resultados.-** La Dirección de Administración del Talento Humano elaborará el Informe final de Resultados en el término de cinco (5) días y lo presentará a la Comisión Calificadora, quienes conocerán y dispondrán la publicación del 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 controladas por la Superintendencia de Bancos 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 sobre cien (70/100) puntos, y la plaza disponible; mismo que será publicado en la página web institucional.

**Art. 22.- Reconsideración.-** Una vez notificado el informe final la/el preseleccionado podrá solicitar la reconsideración del puntaje obtenido en el término de tres (3) días.

La/el preseleccionado presentará la reconsideración a través del medio o mecanismo que disponga para el efecto la Superintendencia de Bancos.

La solicitud de reconsideración será analizada de conformidad con la documentación o información oportunamente remitida por la/el preseleccionado.

La Comisión Calificadora será la encargada de resolver las reconsideraciones en el término de tres (3) días.

Una vez concluido el término de reconsideración, la resolución de reconsideración será notificada al preseleccionado al correo electrónico señalado para el concurso.

La Comisión Calificadora dispondrá a la Coordinación General de Comunicación la publicación de listado final del banco de elegibles en la página web institucional.

**Art. 23.- Concurso desierto.-** El concurso será declarado desierto por la o el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora únicamente cuando no existan postulantes que acrediten la nota mínima para formar parte del Banco de Elegibles que cubran las plazas disponibles.

## **SECCIÓN V.- DESIGNACIÓN**

**Art. 24.- De la designación.-** La o él Superintendente de Bancos designará al Defensor del Cliente de cada institución financiera conforme los siguientes criterios:

- a) Puntaje final obtenido por la/el preseleccionado;
- b) Plaza a la cual postuló; y,
- c) Calificación de riesgo de la entidad financiera.

La o él Superintendente de Bancos podrá designar un mismo Defensor del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas en función del total de sus activos, siempre y cuando éstas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en el sitio web de cada entidad a la cual corresponda; así también en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

**Art. 25.- Período.-** La/el Defensor/a del Cliente será designado para un período de dos (2) años.

Cuando la/el Defensor/a del Cliente, renuncie o cumpla el período para el cual fue asignado y deje de ser tal, no podrá ser funcionario, socio o accionista de la entidad financiera en el cual desempeñó sus funciones, sino después de transcurridos dos (2) años.

**Art. 26.- Designación del Defensor del Cliente.-** La o él Superintendente de Bancos, de entre los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora designará a los Defensores del Cliente, para cada una de las entidades del sector financiero público y privado.

La asignación del Defensor del Cliente para cada una de las entidades financieras del sector público y privado se realizará sobre la base del resultado del cumplimiento de requisitos y de los documentos presentados.

La designación del Defensor del Cliente constará en el acto administrativo expedido por la o él Superintendente de Bancos. Previo a su posesión el Defensor del Cliente deberá de manera obligatoria suscribir los documentos determinados por la Superintendencia de Bancos con relación a la Política Anti Soborno implementada por el organismo de control.

**Art. 27.- Del número de Defensores del Cliente.-** El número de Defensores del Cliente de una entidad financiera estará sujeto al número de reclamos y/ o quejas ingresados, de conformidad a la metodología que para el efecto emita la Superintendencia de Bancos.

**Art. 28.- Falta o Ausencia del Defensor del Cliente.-** Se considera falta o ausencia del Defensor/a del Cliente en los siguientes casos:

- a) Cuando la/el Defensor/a del Cliente ha sido removido por la Superintendencia de Bancos;
- b) Cuando la/el Defensor/a del Cliente ha renunciado;
- c) Cuando la/el Defensor/a no ha tomado posesión de su cargo; y,
- d) Cuando la/el Defensor/a abandone injustificadamente el lugar de desempeño de sus funciones, por un tiempo mayor a tres (3) días.

De incurrir en cualquiera de estas causales la o el Superintendente de Bancos mediante resolución designará un reemplazo. El reemplazo será el/la siguiente pre seleccionado mejor puntuado del Banco de Elegibles, que será designado para el tiempo que resta del periodo.

**Art. 29.- Independencia y honorarios.-** Los/as Defensores/as del Cliente actuarán con independencia de la respectiva entidad controlada, de sus órganos 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/as Defensores/as del Cliente deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, para lo cual deberán remitir a la Superintendencia de Bancos para el respectivo tratamiento.

Los/as Defensores/as del Cliente percibirán un honorario mensual fijo de 1086,00 USD (mil ochenta y seis dólares de los Estados Unidos de América), más el impuesto al valor agregado, el cual será costeado por cada entidad financiera, pudiendo incrementarse en función de la gestión, eficiencia dentro del ejercicio de su actividad, conforme las quejas y reclamos concluidos y a mes vencido; el cual será pagado por cada entidad financiera, conforme la tabla 2.

**Tabla 2: Escala de honorarios**

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO
Mínimo	Máximo	Valores en dólares
51	60	\$ 2.670,00

41	50	\$ 2.358,00
26	40	\$ 2.034,00
15	25	\$ 1.676,00
Base*		\$ 1.086,00

\*La base no es acumulativa a las siguientes escalas de remuneración.

Los/as Defensores/as del Cliente deberán presentar dentro de los primeros cinco (5) días término del mes siguiente, o en su defecto el primer día hábil, un informe de su gestión mensual del mes culminado, dirigido al departamento de Talento Humano de la entidad financiera, con copia a la Superintendencia de Bancos.

El informe de gestión mensual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Número de consultas, quejas o reclamos recibidos, incluyendo aquellos que sean presentados por medios telemáticos;
- b) Número de consultas atendidas;
- c) Número de quejas o reclamos escritos atendidos con indicación de los casos resueltos con acuerdo de las partes; sin acuerdo de las partes o declarados fallido por no comparecencia de ellas;
- d) Informe de recomendaciones realizadas a la entidad financiera sobre los casos efectivamente atendidos, a fin de proteger los derechos de sus clientes;
- e) Investigaciones de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos que la/el Defensor/a del Cliente haya realizado, respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores financieros; y,
- f) Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto al promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del cliente.

La presentación del informe de gestión por parte del Defensor del Cliente a la entidad financiera no significa una condición para el pago de honorarios, sino que servirá para el cálculo proporcional de los honorarios, según lo determinado en la tabla 2.

El pago del honorario será realizado dentro de los siete (7) primeros días de cada mes, considerando como requisito para el pago, la entrega de los informes antes mencionados.

En caso fortuito o por fuerza mayor, debidamente justificada, la/el Defensor/a del Cliente podrá trabajar de manera telemática. En caso de hacer mal uso de este recurso, se procederá con las sanciones que determina la normativa aplicable.

En caso de existir más de 60 quejas/reclamos ingresados al Defensor/a del Cliente, la Superintendencia de Bancos de conformidad con la presente norma incrementará el número de Defensores del Cliente para la entidad financiera que corresponda.

**Art. 30.- Conflicto de Intereses del Defensor del Cliente.-** La/el Defensor/a del Cliente se excusará de conocer las quejas o reclamos en los que tenga conflicto de interés.

Existirá conflicto de interés cuando la/el Defensor/a del Cliente sea cónyuge, tenga unión de hecho, o sea pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de

afinidad con las/los consumidores financieros que presente la queja o reclamo, para lo cual deberá remitir a la Superintendencia de Bancos para su tratamiento.

## **SECCIÓN VI.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

**Art. 31.-** De conformidad con lo previsto en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, es función del Defensor/a del cliente, proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros.

Los Defensores/as del Cliente laborarán en las instalaciones de la matriz de la entidad controlada. En caso de existir más de un Defensor del Cliente, la Superintendencia de Bancos determinará la ubicación idónea en la cual debe instalarse para el ejercicio de sus funciones.

La/el Defensor/a del Cliente, observará en el desempeño de su función y de forma permanente, los siguientes parámetros:

Independencia.- La o el Defensor/a 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;

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;

Libre acceso y gratuidad.- El servicio que preste la/el Defensor/a del cliente, no tiene costo alguno para el reclamante; y,

Investigación.- La/el Defensor/a del Cliente al realizar sus investigaciones desarrollará el procedimiento basándose en los criterios de gratuidad, informalidad e inmediatez a favor del consumidor financiero.

**Art. 32.- Funciones del Defensor del Cliente.-** Son obligaciones del Defensor/a del Cliente las siguientes:

- a) Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan contra las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la presente norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso;
- b) Investigar de oficio o a petición de parte posibles vulneraciones de derechos de los consumidores de las entidades financieras; y, emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones correspondientes;
- c) Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras;
- d) Informar el estado del trámite siempre que el consumidor financiero solicitante del mismo, lo requiera;
- e) Solicitar a la entidad controlada informes sobre el cumplimiento de los programas de educación financiera;

- f) Informar a la Superintendencia de Bancos sobre la difusión, aplicación y el cumplimiento de los derechos del consumidor financiero;
- g) Permanecer en el espacio ubicado en el área de atención al público de la entidad financiera a la que fue designado;
- h) Comparecer ante la Superintendencia de Bancos cuando ésta lo requiera;
- i) Formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionados con los servicios y la atención al consumidor financiero;
- j) Realizar propuestas no vinculantes a las entidades controladas encaminadas a promover las buenas relaciones entre las entidades financieras y los consumidores, con la finalidad de prevenir, conciliar o atender conflictos entre éstos;
- k) Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera y a la Superintendencia de Bancos, 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;
- l) Hacer recomendaciones a las entidades financieras sobre cómo fortalecer la protección de los derechos de los consumidores financieros, de conformidad al marco legal vigente;
- m) Realizar recomendaciones sobre los productos y servicios que ofrecen;
- n) 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;
- o) Remitir a la Superintendencia de Bancos mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes, un informe de las labores efectuadas en el mes anterior, en el que se consignen:
  - i. Resumen estadístico de las consultas, quejas o reclamos escritos atendidos e inadmitidos, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos, cuestiones planteadas en las quejas, consultas y reclamos, cuantía e importes afectados.
  - ii. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de al menos lo siguiente; del carácter favorable, desfavorable, atención parcialmente favorable por la entidad financiera, desistimiento o abandono por el reclamante, entre otros, o de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones;
  - iii. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan a la Superintendencia de Bancos;
  - iv. Nivel de satisfacción del cliente; de conformidad con los datos que arroje el sistema o dispositivo de calificación de atención al cliente, en función de cómo fue atendido por la/el Defensor/a del Cliente;
  - v. Actas de audiencias de mediación realizadas en medio magnético; e
  - vi. Informes investigativos concluidos que se hayan realizado de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos, en medio magnético.

- p) Registrar en el sistema informático (OTRS o el establecido por el efecto) proporcionado por la Superintendencia de Bancos todos y cada uno de los casos que haya recibido;
- q) Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de atención al cliente de cada entidad financiera. Para efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del Defensor/a del Cliente, se dirigirán al domicilio físico o dirección electrónica que las partes hayan señalado en la consulta, queja o reclamo;
- r) La/el Defensor/a del Cliente estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva y confidencialidad 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, al sigilo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente;
- s) La/el Defensor/a del Cliente apoyará el cumplimiento la política de Inclusión Financiera determinada por la Superintendencia de Bancos, para el sector financiero controlado;
- t) Cumplir fielmente con la visión, misión, principios, valores, fines y objetivos institucionales de la Superintendencia de Bancos;
- u) Respetar la institucionalidad de la Superintendencia de Bancos;
- v) Colaborar con el normal desenvolvimiento de las actividades a las cuales la Superintendencia de Bancos convoque;
- w) Atender a los consumidores financieros de manera física o telemática en el horario de atención al cliente establecido por cada entidad financiera; y,
- x) Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

**Art. 33.- Prohibiciones del Defensor del Cliente.-** Los Defensores/as del Cliente tendrán prohibidas las siguientes actuaciones:

- a. Solicitar cualquier tipo de retribución por la tramitación de la consulta, queja o reclamo y cualquier servicio o producto que brinde la entidad financiera, y/o por ofrecer cualquier producto o servicio de manera
- b. Solicitar información a la entidad financiera que no sea relacionada al ámbito de sus funciones;
- c. Revelar información sujeta a sigilo;
- d. Delegar sus funciones;
- e. Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente más de tres (3) días ante este organismo de control;
- f. Ser cliente de la entidad financiera en la que presta sus servicios como Defensor del Cliente;
- g. No podrá conocer asuntos:
  - i. Que se encuentren en trámite, o hayan sido ya resueltas en sede judicial o arbitral, hecho que se dejará constancia en el Formulario Gratuito de Reclamos;
  - ii. Las consultas, quejas o reclamos que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario o del modelo de negocio de la entidad;

- iii. Las consultas, quejas o reclamos en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual;
  - iv. Las consultas, quejas o reclamos que ya hayan sido absueltas o resueltas previamente por la/el Defensor/a del Cliente o la Superintendencia de Bancos, cuando se presenten por segunda ocasión y afecten las mismas partes, hechos y pretensión.
- 
- h. Dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades de docencia universitaria, siempre que su horario lo permita y no interfiera con el desempeño de sus funciones, con la debida autorización de la Superintendencia de Bancos;
  - i. Emitir facturas sin justificar a la Superintendencia de Bancos las tareas desempeñadas, en concordancia con la presente norma;
  - j. Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su conocimiento que se encuentren en trámite o que haya conocido; y,
  - k. Realizar actividades de proselitismo político o partidista.

**Art. 34.- Deberes de las entidades controladas.-** Las entidades del sector financiero público o privado controladas por la Superintendencia de Bancos, adoptaran las medidas oportunas para:

- a. Colaborar con la/el Defensor/a del Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarles a la mayor brevedad posible la información que soliciten relativa a las materias que entran dentro de sus funciones;
- b. Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de las entidades financieras colaboren con la/el Defensor/a del Cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las disposiciones que les vinculen;
- c. Garantizar la autonomía e independencia del Defensor/a del Cliente;
- d. No interrumpir u obstaculizar las labores o gestiones investigativas del Defensor/a del Cliente;
- e. Las entidades sujetas deberán tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, redes sociales, carteleras de información y medios de publicidad dentro de las instalaciones, con respecto a información sobre la existencia del Defensor/a del Cliente, con los números telefónicos y correos electrónicos de contacto; y,
- f. Brindar el espacio en su oficina matriz, en el área de atención al público con su debido distintivo, que incluya la imagen institucional de la Superintendencia de Bancos; asignándole los equipos electrónicos y sistemas informáticos que sean necesarios para el desempeño de sus actividades. Dicho espacio deberá contar con las seguridades y protecciones físicas necesarias a fin de garantizar el sigilo bancario y la seguridad de la información que reposa en los trámites puestos en su conocimiento.

## **SECCIÓN VII.- DEL PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO DE OFICIO O REQUERIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.-**

**Art.35.- Proceso de investigación del Defensor/a del Cliente.-** La/el Defensor/a del Cliente investigará de oficio o a petición de parte las posibles vulneraciones de derechos de los consumidores financieros de las entidades financieras; para tal efecto, iniciará el procedimiento investigativo, realizará el requerimiento de información a la entidad financiera debidamente fundamentado; y en el término de treinta (30) días, contados a partir del inicio del procedimiento investigativo emitirá un informe de hallazgos que contendrá como mínimo lo siguiente: antecedentes, base legal, análisis, documentos que hayan sido obtenidos y revisados, conclusiones y recomendaciones.

El inicio del procedimiento será notificado a la entidad financiera, y al consumidor financiero en los casos que correspondan.

Todas las fojas y anexos que son parte del expediente que se conforma de la investigación deberán estar debidamente enumerados y ordenados cronológicamente.

Una vez concluido el procedimiento investigativo, la/el Defensor/a del Cliente remitirá el informe a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la Superintendencia de Bancos, a fin de que ésta conozca del procedimiento.

## **SECCIÓN VIII.- DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS**

**Art 36.- Plazo para presentar la consulta, quejas o reclamo.-** Los consumidores financieros tienen derecho a presentar su consulta, queja o reclamo en cualquier momento.

La tramitación de consultas, quejas o reclamos considerarán los plazos de prescripción del hecho objeto del requerimiento.

**Art 37.- Forma de presentación.-** Las consultas, quejas o reclamos dirigidos al Defensor del Cliente podrán ser presentadas en la oficina matriz donde se ubique el Defensor del Cliente, así como también de manera digital a la dirección de correo electrónico que Defensor del Cliente tendrá habilitado para este fin.

**Art. 38.- Admisión.-** Para admitir a trámite el reclamo o queja de un consumidor financiero se debe verificar:

- a. Que se presente por escrito o por digital la consulta, queja o reclamo, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto, mismo que deberá estar debidamente firmado por el consumidor financiero afectado. En caso de actuar a través de apoderado éste también deberá identificarse y acompañar copia simple del documento vigente que acredita sus facultades;
- b. 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;

- c. El comunicado, documento o formulario en el que se detalle 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, monto del reclamo y la petición concreta;
- d. 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 o sede administrativa por la Superintendencia de Bancos; y,
- e. Procurará adjuntar también los documentos que sustenten la consulta, reclamo o queja.

De verificarse que el reclamo o la queja no cumplen con alguno de los requisitos antes señalados, en el término de diez (10) días contados desde la notificación de la consulta, queja o reclamo; el consumidor financiero deberá subsanar cualquier omisión. En caso de que el usuario financiero no proceda con la subsanación a la queja o reclamo presentado, la/el Defensor/a del Cliente dispondrá su archivo por desistimiento.

**Art. 39.- 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. 40.- 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 o Procurador común.

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

**Art. 41.- Descargos.-** Admitido a trámite el reclamo se correrá traslado a la entidad financiera a fin de que en el término de ocho (8) días, si es transacción nacional, y veinte (20) días término, si es transacción internacional, presente sus descargos y a la vez se requerirá la información que considere necesaria misma 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. 42.- Incumplimiento en la remisión de información.-** En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del cliente, el Defensor del Cliente deberá resolver la consulta, queja o reclamo con la información disponible.

El Defensor del Cliente deberá realizar los requerimientos de información a través de notificaciones por correo electrónico, las mismas que se realizarán en el término de (8) ocho días cuando se traten de transacciones nacionales y veinte (20) días cuando se trata de transacciones internacionales.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera, se entenderá como ciertas las afirmaciones del consumidor financiero.

En cualquiera etapa del proceso, el cliente podrá desistir de la consulta, queja o reclamo, en la que indicará expresamente que se trata de un desistimiento total o parcial, en el caso que no precise, se entenderá como un desistimiento total. El desistimiento se podrá realizar por cualquier medio que permita su constancia, para lo cual el Defensor del Cliente podrá disponer la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del reclamo por desistimiento

**Art. 43.- Conciliación.-** La/el Defensor/a 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 las partes dicho acuerdo, se dará por concluido el reclamo o queja presentada y se procederá a su archivo.

Para esto convocará a una audiencia de conciliación, en la cual 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.

La/el Defensor/a 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, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.

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, la/el Defensor/a 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 consumidor financiero o la entidad financiera hayan comparecido a la audiencia de conciliación por medios electrónicos, manifestará su conformidad o no con el texto del acuerdo a través del correo electrónico.

En el caso de inasistencia del representante de la entidad financiera a la audiencia de conciliación, la/el Defensor/a del Cliente deberá reportar este incumplimiento a la Superintendencia de Bancos.

**Art. 44.- Actas de Conciliación.-** 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. Gestiones realizadas por la/el Defensor/a del Cliente;
- e. Análisis de los hechos debidamente fundamentado;
- f. Conclusión general;
- g. Recomendación del Defensor/a del Cliente;
- h. 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,
- i. Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

**Art. 45.- Reglas de la Conciliación.-** La/el Defensor/a del Cliente y las partes una vez instalada la Audiencia de Conciliación, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, deberán cumplir con las siguientes reglas de procedimiento:

1. Cuando las partes intervengan mediante apoderados o representantes deberán comunicar por escrito el particular al Defensor del Cliente; y, presentar la documentación de respaldo;
2. No se tratarán asuntos personales que perjudiquen la comunicación entre las partes y la/el Defensor/a del Cliente;
3. Las partes que intervengan no podrán mostrar conducta hostil, antiética o tendiente a amedrentar a la otra parte;
4. La/el Defensor/a del Cliente podrá realizar anotaciones sobre las opciones o alternativas puestas en su conocimiento por las partes;
5. Durante el proceso de la conciliación, la/el Defensor/a del Cliente podrá realizar las preguntas que creyere convenientes, con el fin de comprender el asunto materia de la controversia;
6. La/el Defensor del Cliente tendrá la facultad reencausar el debate de las partes hacía el objetivo de la reclamación; y,
7. La Audiencia de Conciliación y las reuniones que por esta razón mantuvieren la/el Defensor/a del Cliente con las partes en conjunto son de carácter estrictamente privado y confidencial.

En el contenido del acta incluirá el detalle de las incidencias o novedades ocurridas durante la audiencia.

El seguimiento y cumplimiento de lo acordado en el Acta de Conciliación será de responsabilidad del Defensor/a del Cliente.

En caso de que no se haya llegado a un acuerdo, el/la Defensor/a deberá remitir en el término de cinco (5) días a la Superintendencia de Bancos el acta de imposibilidad de

acuerdo, así como el expediente conformado para la tramitación de la queja o reclamo en el organismo de control.

**Art. 46.- Desistimiento de la queja o reclamo.-** Los consumidores financieros pueden desistir de la queja o reclamo en cualquier etapa del procedimiento. El desistimiento deberá realizarse de manera expresa, por escrito, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del expediente.

El desistimiento puede ser total o parcial. En el caso que sea parcial se continuará con la tramitación sobre los puntos pendientes, la declaratoria de desistimiento no impedirá que los consumidores financieros interpongan una queja o reclamo ante el organismo de control.

El desistimiento ante el Defensor del Cliente no impide que se pueda plantear una queja o reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

**Art. 47.- Allanamiento.-** Las entidades financieras pueden aceptar el reclamo o queja presentada por el consumidor financiero. El allanamiento deberá realizarse de manera expresa y por escrito, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del expediente.

El allanamiento puede ser total o parcial. En el caso que sea parcial se continuará con la tramitación sobre los puntos pendientes.

**Art. 48.- Respuesta favorable.-** Si la entidad financiera responde favorablemente, se notifica con la respuesta al consumidor financiero y se archiva el expediente. El Defensor del Cliente realizará el seguimiento al cumplimiento de lo acordado en la Audiencia de Conciliación.

**Art. 49.- Término para atender.-** La/el Defensor/a del Cliente en el término de (30) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo fue presentado ante el Defensor del Cliente, para emitir la decisión que ponga fin al mismo.

Dicho término podrá ser ampliado excepcionalmente por la mitad del tiempo del periodo original, según lo amerite la complejidad del caso, el tiempo que requiera el acopio de información o la realización de investigaciones y/o Audiencia de Conciliación

**Art. 50.- Pronunciamiento del Defensor del Cliente.-** El Defensor del Cliente realizará un pronunciamiento expreso respecto al caso. Si el pronunciamiento planteado por el/la Defensor/a del Cliente es aceptado por las partes, se corre traslado con la respuesta al cliente y a la entidad, se procederá con el archivo cuando se informe sobre el cumplimiento de lo acordado.

**Art. 51.- Procedimiento de Consultas.-** Una vez recibida la consulta escrita en el término de tres (3) días, el/la Defensor/a del Cliente remitirá a la entidad 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 archivada. En caso de ser una consulta verbal esta deberá ser atendida en el instante, de manera oportuna y ágil.

## SECCIÓN IX.- DE LA EVALUACIÓN AL DEFENSOR DEL CLIENTE

**Art. 52.- Evaluación.-** La Superintendencia de Bancos, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, dictará los procedimientos de evaluación del Defensor del Cliente; 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 del Defensor/a del Cliente, con el fin de vigilar el estricto cumplimiento de sus atribuciones contempladas en esta norma.

El/La Directora/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano asignará a un servidor público a su cargo o de las Intendencias Regionales, para que realice el seguimiento y acompañamiento de la gestión del Defensor/a del Cliente.

El/La Directora/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o quién haga de sus veces en las Intendencias Regionales se encargará de realizar la evaluación del desempeño de los Defensores/as del Cliente, al menos de manera trimestral 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 en beneficio de los consumidores financieros.

**Art. 53.- Causales para la terminación de Funciones.-** La Superintendencia de Bancos emitirá la resolución de terminación de funciones del Defensor/a del Cliente cuando incurra en las siguientes causas:

- a) Actos de corrupción debidamente comprobados por el ente competente;
- b) Tráfico de influencias debidamente comprobado por la autoridad jurisdiccional competente;
- c) Incurrir en las prohibiciones e inhabilidades enumeradas en la presente Norma;
- d) Demostrar incompetencia en el ejercicio de sus funciones; de conformidad a las Evaluaciones de Desempeño que realice la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano; e,
- e) Incumplir con las políticas, manuales y reglamentos de conducta de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado, reportados por la entidad financiera, mediante denuncias ciudadanas y por las inspecciones in situ realizadas por la Superintendencia de Bancos.

Son competentes para denunciar sobre la presunción del cometimiento de alguna de las acciones antes descritas, los consumidores financieros, así como también los representantes de las Entidades Financieras, en la que el/La Defensor/a del Cliente se encuentre designado.

**Art. 54.- Cesación de Funciones.-** El/La Defensor/a del Cliente de las entidades financieras cesará en sus funciones por:

- a) Cumplir con el período para el cual fue designado;
- b) Renuncia presentada ante la o el Superintendente de Bancos;

- c) Por incapacidad superviniente o muerte;
- d) Estar inmerso en alguna de las inhabilidades determinadas de la presente norma;
- e) Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente más de 72 horas;
- f) Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor al 70%;
- g) Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control; y,
- h) Cuando la Superintendencia de Bancos haya recibido quejas reiterativas comprobadas por parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones, las mismas que se deberán ser valoradas e investigadas.

**Art. 55.-** En caso de fusión de dos o más entidades, solamente cesará en funciones el/la Defensor/a del Cliente de la entidad o entidades absorbidas en la fecha la cual dicho proceso fue resuelto por la Superintendencia de Bancos.

**Art. 56.-** En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cuál de las entidades escindidas permanecerá el/la Defensor/a del Cliente debiendo proceder a la designación del nuevo Defensor para las entidades financieras creadas y debidamente autorizadas para operar en el país.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** La Superintendencia de Bancos convocará de manera bienal al Concurso de Méritos y Oposición para la designación del Defensor/a del Cliente, en el mes de septiembre que corresponda al año de la convocatoria.

**SEGUNDA.-** Las acciones u omisiones en que incurran los/as Defensores/as 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.

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

**CUARTA.-** En el caso que los resultados de la metodología que determine la Superintendencia de Bancos para el cálculo del número de Defensores del Cliente superen a uno (1), la entidad financiera deberá asignar a una persona que realice las tareas de asistencia y notificación de los trámites, sin que esto constituya delegación de funciones del Defensor del Cliente.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-**

**PRIMERA.-** Las entidades financieras en el término de 45 días de publicada esta norma, implementarán una plataforma virtual que permita la atención telemática entre Defensores del Cliente y consumidores financieros, plataforma que como mínimo debe permitir la realización y grabación de las Audiencias de Conciliación; y, recepción de consultas, quejas y reclamos. Además, la plataforma incluirá un sistema de calificación

del nivel de satisfacción del consumidor financiero, por el servicio recibido por la/el Defensor/a del Cliente.

**SEGUNDA.-** La Superintendencia de Bancos creará los perfiles de correos electrónicos y entregará las credenciales de acceso de los mismos, a cada Defensor del Cliente.

**TERCERA.-** Las entidades financieras en el término de 90 días de publicada esta norma, están obligadas a concluir con los trámites de las quejas y reclamos a cargo del Defensor del Cliente, que se encuentran en estado “pendientes” de conclusión a la fecha de la presente resolución, para lo cual deberán dotar de contingente tecnológico y de recursos humanos para este efecto.

**CUARTA.-** De conformidad con la aplicación de la metodología efectuada por la Superintendencia de Bancos para el cálculo del número idóneo de Defensores del Cliente, este organismo de control notificará de manera oportuna a las entidades financieras sobre estos resultados.