



RESOLUCIÓN SB-2020-0925

RUTH ARREGUI SOLANO  
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

CONSIDERANDO:

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

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

*Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley."*

**Que, el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala:**

*"Art. 158.- Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta.*

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

**Que, los artículos 5, 6 y 7 del libro I "Sistema Monetario y Financiero"; del título II "Sistema Financiero Nacional"; del capítulo IV "El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado"; de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, expresamente señalan:**

*"Art. 5.- Convocatoria.- El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones a defensor del cliente de las entidades que conforman los sectores financiero público y privado, mediante publicación en un diario de mayor circulación nacional y en su portal web, la que se sujetará a las formalidades que determine dicho organismo de control."*

*"Art. 6.- Comisión calificadora.- El Superintendente de Bancos mediante norma de control conformará la comisión calificadora y establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes.*

*La comisión calificadora presentará un informe que recoja los resultados de la verificación de requisitos y evaluación de la documentación presentada, sobre la base del cual creará una base de datos de postulantes determinados como admisibles."*



*"Art. 7.- Designación del defensor del cliente.- El Superintendente de Bancos, de entre los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora, designará para cada una de las entidades del sector financiero público y privado al defensor del cliente.*

*La asignación del defensor del cliente a 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 el Superintendente de Bancos. (...)"*

**Que**, mediante resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, se emitió la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, la misma que deroga a la Resolución No. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018;

**Que**, los artículos 5, 6, 7, y 12 de la citada norma de control, determinan textualmente lo siguiente

*"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*

Resolución No. SB-2020-0925

Página No. 3

d. *Velar que, en el desarrollo de cada etapa del Concurso, se cumpla con lo establecido en la presente norma.*"

*"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, auditoría, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero."*

*"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";*

**Que,** la referida resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, en su Disposición General Primera dispone:

*"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."*;

**Que,** es necesaria la designación de nuevos defensora o defensor del cliente por cada entidad integrante del sistema financiero nacional, para la atención de quejas o reclamos presentados en cada entidad financiera controlada por la Superintendencia de Bancos;

**Que,** mediante memorando No. SB-DNAE-2020-0491-M de 16 de septiembre de 2020, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, emitió el Informe de Necesidad

Resolución No. SB-2020-0925

Página No. 4

para el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a nivel nacional para el período 2020-2022;

**Que**, mediante memorando No. SB-INJ-2020-0878-M de 29 de septiembre de 2020 la Intendencia Nacional Jurídica presenta el criterio de favorabilidad para dar inicio al Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente; y,

En ejercicio de sus facultades legales,

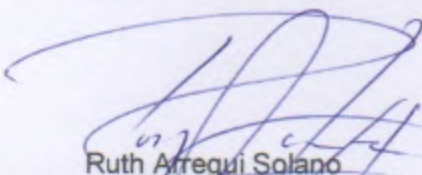
**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- DISPONER** el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a nivel nacional.

**ARTÍCULO 2.- DISPONER** que se conforme la Comisión Calificadora para el Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional que iniciará en el mes de septiembre del año 2020. Estará conformada de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, y la comisión establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes.

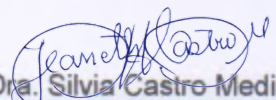
**ARTÍCULO 3.- DISPONER** que, a través de la Secretaría General de este organismo de control, se realice la convocatoria al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a nivel nacional.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 29 de septiembre de 2020.



Ruth Arregui Solano  
**SUPERINTENDENTA DE BANCOS**

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el 29 de septiembre de 2020.



Dra. Silvia Castro Medina  
**SECRETARIA GENERAL**