

Circular Nro. SB-IG-2020-0056-C

Quito D.M., 07 de noviembre de 2020

Asunto: PRÓRROGA DE FUNCIONES DE LOS ACTUALES DEFENSORES DEL CIENTE

Sector Financiero Público y Privado

De mi consideración:

1) Mediante Circular No. SB-IGGI-2018-0005-C de 07 de noviembre de 2018, la Superintendencia de Bancos, comunicó a las entidades financieras el detalle de los Defensores del Cliente designados, e informó que los mismos entrarán en funciones a partir del 08 de noviembre de 2018, durando en sus funciones dos (2) años, al amparo de lo dispuesto en la resolución No. SB-2018-904.

2) 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.

3) Los artículos 24, 25 y la Disposición General Primera del libro I “Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado; del título XIII “De los Usuarios Financieros”; del capítulo VII “Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos; de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.”, determinan textualmente lo siguiente:

“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. (...).”

“DISPOSICIÓN GENERAL 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.”

4) Mediante Resolución No. SB-2020-0925 de 29 de septiembre de 2020, esta Superintendencia de Bancos inició el Concurso de Méritos y Oposición para la designación de los nuevos Defensores del Cliente.

5) Mediante Decretos Ejecutivos Nos. 1017 de 16 de marzo de 2020; 1052 de 15 de mayo de 2020; 1074 de 15 de junio de 2020; y, 1126 de 14 de agosto de 2020, el señor Presidente de la República, debido a los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, decretó estado de excepción en todo el territorio nacional, por lo que

Circular Nro. SB-IG-2020-0056-C

Quito D.M., 07 de noviembre de 2020

el COE Nacional y los respectivos COES cantonales, con base a los decretos antes citados, establecieron restricciones a la libre movilidad de los ciudadanos para el desarrollo de actividades relacionadas con la administración pública, como la atención física en oficinas públicas y privadas, atención de servicios presenciales, recepción de documentación física, entre otros, lo que limitó la atención presencial de los Defensores del Cliente en las instituciones financieras, y en la Superintendencia de Bancos.

6) Este organismo de control con el propósito de garantizar el debido proceso previsto en los numerales 1 y 7, literal h) del artículo 76 de la Constitución de la República, mediante Resolución No. SB-2020-497 de 17 de marzo de 2020 resolvió SUSPENDER los términos previstos en la derogada Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, para conocer y tramitar las quejas y reclamos presentados ante los defensores, mientras duraban las restricciones ordenadas en el estado de excepción decretado, y con Resoluciones Nos. SB-2020-0538 de 18 de mayo de 2020; y, SB-2020-0579, de 16 de junio de 2020, amplió la suspensión dispuesta en la citada resolución No. 497, debido a que el Gobierno Nacional extendió el estado de excepción en todo el país, plazos que fueron reanudados a partir del 06 de julio de 2020, conforme lo dispuesto en la Resolución No. SB-2020-0590; es decir, se suspendieron los términos y plazos por un período de tres (3) meses y dieciocho (18) días, lo que limitó el accionar de los señores Defensores designados, quienes no pudieron tramitar las causas que conocían.

7) Es importante manifestar que en términos de protección al consumidor financiero y los mecanismos que existen para el efecto, conforme lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero las instituciones del sistema bancario deben contar con Defensores del Cliente de manera ininterrumpida, es necesario que el período de funciones de los defensores actuales se prorrogue por tres meses dieciocho días, al haber sido este el tiempo que se encontraron suspendidos los plazos y términos conforme las Resoluciones citadas en el párrafo anterior.

8) De lo manifestado en líneas anteriores, mediante Resolución No. SB-2020-1094 de 30 de octubre de 2020, la máxima autoridad de esta Superintendencia de Bancos, reformó la “Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos”, en la cual se incluyó como Disposición Transitoria Quinta el siguiente texto:

“QUINTA.- Se prorroga las funciones de los Defensores del Cliente designados en el año 2018, por tres (3) meses y dieciocho (18) días a partir del 09 de noviembre de 2020.”

Particular que comunico, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Abg. Andrés Santiago Salazar Arellano
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Anexos:

- RESOLUCIÓN SB-2020-1094.pdf

Copia:

Economista

María Soledad Salvador Zamora

Directora Nacional de Atención y Educación al Usuario

Circular Nro. SB-IG-2020-0056-C
Quito D.M., 07 de noviembre de 2020

jg/de