

RESOLUCIÓN No. 2021-0476

RUTH ARREGUI SOLANO
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

CONSIDERANDO

Que, el artículo 312 de la Constitución establece: "(...) 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, 7, 9, 24, 25 y 26, del capítulo VII “NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”; del título XIII; del libro I; de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, establecen:

“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.”

“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, ingeniera 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 años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero.”

“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. 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 culposas, 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.”

“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.”;



Que, mediante Resolución No. SB-2020-0925 de 29 de septiembre de 2020, se dispuso 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;

Que, mediante Acta No. 003-2020, la Comisión Calificadora conformada, aprobó el Informe de Calificación de Idoneidad de los postulantes al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, en el cual se detallaron los postulantes idóneos y no idóneos;

Que, mediante Acta No. 004-2020 de 10 de octubre de 2020, la Comisión Calificadora conoce las impugnaciones presentadas por los postulantes, resolvió las mismas, y dispuso poner el conocimiento a los postulantes, el resultado de su impugnación;

Que, mediante Acta No. 006-2020 de 23 de diciembre de 2020, la Comisión Calificadora conoce el informe que contiene el listado definitivo de preseleccionados al concurso, aprueba el mismo, y solicita a la Secretaría de la Comisión que realice la notificación a los postulantes preseleccionados;

Que, mediante Acta No. 008-2020 de 12 de enero de 2021, la Comisión Calificadora conoció y aprobó el Informe de la etapa de méritos del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente;

Que, con fecha 13 de enero de 2021, conforme establece el artículo 18 de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, se publicó en la página web de la Superintendencia de Bancos, el banco de preguntas para la prueba de oposición, misma que se llevó a cabo el 15 de enero de 2021, a las 10h00, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo;

Que, mediante Acta No. 0010-2021 de 27 de enero de 2021, la Comisión Calificadora conoció y aprobó el informe final de resultados del concurso de defensores del cliente, mismo que contiene los puntajes obtenidos por los postulantes al concurso por los defensores del cliente, así como el puntaje recibido por acciones afirmativas;

Que, con fecha 28 de enero de 2021, se publicó en la página web de la Superintendencia de Bancos, el informe con las calificaciones de los postulantes y se remitió el correo masivo conforme lo dispuesto por la comisión en reunión de 27 de enero de 2021;

Que, con fecha 29 de enero, 01 y 02 de febrero de 2021, se receptaron las reconsideraciones de los postulantes que se presentaron a rendir el examen de oposición; por lo que la Comisión de Calificación, declarada en comisión permanente, procedió a la revisión y resolución de cada una de las reconsideraciones solicitadas, y emitió los oficios de respuesta para cada uno de los postulantes;

WJ

WJ

WJ

Que, mediante Acta No. 0014-2021 de 18 de febrero de 2021, la Comisión Calificadora aprobó el listado de los postulantes con su respectiva puntuación; y, la propuesta de lista de elegibles en el procedimiento de postulación, calificación de requisitos y designación de Defensores del Cliente;

Que, mediante Acta 0015-2021 de 25 de febrero de 2021, la Comisión de Calificación emitió el informe correspondiente a la posesión al cargo de los defensores del cliente designados a cada entidad del sistema financiero; y,

En uso de sus atribuciones:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Aprobar el Acta No. 0015-2021 de 25 de febrero de 2021, correspondiente a la designación al cargo de los Defensores del Cliente, de acuerdo con el siguiente listado:

No.	DEFENSOR DEL CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	PLAZA	BANCO ASIGNADO
1	Coello Bajaña Kleber Catón	0911617181	Cuenca	BP Austro
2	Escalante Hernández Sylvia Inés	1801826569	Guayaquil	BP Bolivariano
3	Oyague Falconí Gabriel Fernando	0917676249	Guayaquil	BP Pacífico
4	Guevara Zamora Alex David	0918465337	Guayaquil	BP Guayaquil
5	Saavedra Ordoñez Jeimmy Lisette	0930266010	Guayaquil	BP Amazonas
6	Cabezas Klaere Santiago Alonso	0910126341	Guayaquil	BP Litoral
7	Acosta Canelos Jaime Vinicio	1716384837	Quito	BP Internacional

ARTÍCULO 2.- En razón de que la Convocatoria y la postulación del concurso se realizó de acuerdo con el domicilio de las entidades financieras, según el artículo 24 de NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, la señora Segarra Yunda Silvia Catalina aplicó para una plaza en la ciudad de Cuenca, y en dicha ciudad solo se cuenta con una institución bancaria, plaza que ha sido llenada por quien obtuvo una mayor puntuación; en consecuencia, la señora Segarra Yunda Silvia Catalina pasa a conformar el banco de elegibles.

ARTÍCULO 3.- Los Defensores del Cliente designados entrarán en funciones el 01 de marzo de 2021, y durarán en sus cargos dos (2) años de conformidad con el artículo 25 de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

ARTÍCULO 4.- De conformidad con el artículo 29 de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, los Defensores del Cliente actuarán con independencia

W/O

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 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.

ARTÍCULO 5.- Los Defensores del Cliente, percibirán un honorario mensual fijo de 1.086,00 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 a la tabla a continuación:

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO (US \$)
Mínimo	Máximo	
51	60	2.670,00
41	50	2.358,00
26	40	2.034,00
15	25	1.676,00
BASE (1)		1.086,00

(1) La base no es acumulativa a las siguientes escales de remuneración

ARTÍCULO 6.- Los datos generales de los defensores del cliente deberán ser publicados en el sitio web de cada una de las entidades financieras; y, en el sitio web de la Superintendencia de Bancos, a fin de que la información esté a disposición de los usuarios.

ARTÍCULO 7.- Se dispone su publicación en la página web institucional y la notificación a los postulantes a los correos electrónicos señalados.

ARTÍCULO 8.- Se dispone que 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.

ARTÍCULO 9.- Dado que el número de defensores calificados es insuficiente para cubrir todas las plazas necesarias, los Defensores del Cliente de los bancos para los cuales no se ha designado su respectivo reemplazo a través de esta Resolución, se les prorrogan las funciones de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. SB-2021-0442 de 25 de febrero de 2021.

Resolución No. SB-2021-0476
Página No. 7

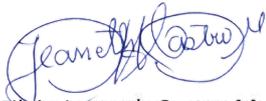
DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA. - De la ejecución de esta Resolución se encargará la Comisión de Calificación, dispondrá la publicación en la página web institucional y la notificación a los postulantes a los correos electrónicos señalados.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en el Distrito Metropolitano de Quito, el veintiséis de febrero de dos mil veintiuno.



Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el veintiséis de febrero de dos mil veintiuno.



Dra. Silvia Jeaneth Castro Medina
SECRETARIA GENERAL

