

RESOLUCIÓN No. SB-2021-1479

**RUTH ARREGUI SOLANO
SUPERINTENDENTE 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 integrado 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:

Resolución No. SB-2021-1479

Página No. 2

- 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 (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. 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."*

Resolución No. SB-2021-1479

Página No. 4

Segundo 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. 023-2021 de 05 de julio de 2021, la Comisión Calificadora conoce el Informe Nro. SB-DATH-2021-0136-I que contiene el listado definitivo de postulantes idóneos y no idóneos 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. 024-2021 de 13 de julio de 2021, la Comisión Calificadora conoció y aprobó el Informe Nro. SB-DATH-2021-0150-I de la etapa de méritos del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, y solicitó a la Secretaría de la Comisión la publicación y notificación a los postulantes;

Que, de conformidad con 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, con 48 horas de anticipación al día de las pruebas, el 26 de julio de 2021, se publicó en la página web de la Superintendencia de Bancos, el banco de preguntas para la rendición de la evaluación teórica-técnica dentro de la etapa de oposición, misma que se llevó a cabo el 29 de julio de 2021, en dos grupos, de 12h00 a 13h00 y de 15h00 a 16h00, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo;

Que, mediante Acta No. 026-2021 de 05 de agosto de 2021, la Comisión Calificadora conoció y trató los puntajes obtenidos en las pruebas rendidas por los postulantes al Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente;

Que, con fecha 05 de agosto de 2021, se publicó en la página web de la Superintendencia de Bancos, el Memorando Nro. SB-IG-2021-0183-O de 05 de agosto de 2021, que contiene el Informe Técnico de la Etapa de Oposición, dentro del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, el mismo que fue notificado a los postulantes conforme lo dispuesto por la Comisión Calificadora en reunión del 05 de agosto de 2021;

Que, mediante Acta No. 027-2021 del 26 de agosto de 2021, la Comisión Calificadora conoció y trató las reconsideraciones presentadas por los postulantes durante el periodo del 06 al 11 de agosto de 2021, respecto de la Etapa de Oposición, y emitió el Memorando Nro. SB-IG-2021-0241-O de 26 de agosto de 2021, que contiene el Informe Técnico de las reconsideraciones presentadas en la Etapa de Oposición, dentro del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, y dispuso su publicación en la página web institucional y su notificación a cada uno de los participantes;

Que, mediante Acta No. 028-2021 de 03 de septiembre de 2021, la Comisión Calificadora conoció y aprobó el Informe Técnico Nro. SB-DATH-2021-262-I con el listado de postulantes y

Resolución No. SB-2021-1479

Página No. 3

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 periodo de dos (2) años.

Cuando la/el Defensor/a del Cliente, renuncie o cumpla el periodo 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-2021-0447 de 25 de febrero de 2021, se dispuso el inicio del Segundo 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. 021-2021 de 11 de junio de 2021, la Comisión Calificadora conformada, aprobó el Informe Nro. SB-DATH-2021-098-I de Calificación de Idoneidad de los postulantes al

Resolución No. SB-2021-1479

Página No. 5

los resultados de los puntajes finales; así como, el listado de elegibles dentro del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente; y, dispuso su publicación en la página web institucional y su notificación a cada uno de los participantes;

Que, mediante Acta No. 030-2021 de 13 de septiembre de 2021, la Comisión Calificadora conoció y resolvió las reconsideraciones presentadas al Informe Final de Resultados dentro del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, y su notificación a cada uno de los participantes;

Que, mediante Acta No. 031-2021 de 14 de septiembre de 2021, la Comisión Calificadora conoció y aprobó la resolución relativa a la publicación del listado definitivo del banco de elegibles del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente; y, dispuso su publicación en la página web de la Superintendencia de Bancos;

Que, mediante Acta No. 032-2021 de 17 de septiembre de 2021, la Comisión Calificadora conoció el informe preliminar de la designación de los Defensores del Cliente a cada una de las Instituciones Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos; y, dispuso extender el cronograma para definir la designación de los defensores del cliente hasta la cuarta semana del mes de septiembre de 2021, en razón de haber evidenciado inconsistencias en la información presentada por los preseleccionados respecto a su declaración juramentada.

Que, mediante Memorando Nro. SB-IG-2021-0406-M de 26 de septiembre de 2021, la Comisión calificadora remite el Informe Nro. OF-COMDC/2-2021-023, que contiene el cuadro de la selección de los participantes que cumplen con los requisitos y documentación solicitados y la recomendación de la Comisión Calificadora para la designación al cargo de los Defensores del Cliente designados a cada una de las Instituciones Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Aprobar el Informe contenido en Memorando Nro. SB-IG-2021-0406-M de 26 de septiembre de 2021, correspondiente a la designación al cargo de los Defensores del Cliente, de acuerdo con el siguiente listado:

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PUNTAJE FINAL	PLAZA	ENTIDAD FINANCIERA ASIGNADO
1	1710310622	CEVALLOS CAZAR MARCO GONZALO	86	QUITO	BANCO INTERNACIONAL
2	1716262728	ZAMORA CORDOVA FELIX WLADIMIR	82,5	QUITO	BANCO PICHINCHA
2	1708956121	CASTRO GALVEZ SYLVIA ALEXANDRA	82	QUITO	BANCO PICHINCHA
3	1721041588	MUELA ROJAS ANDREA LUCIA	81,5	QUITO	BANCO PRODUBANCO

Resolución No. SB-2021-1479

Página No. 6

4	1715643043	TORRES FERNANDEZ EVELYN GLORIA	79	QUITO	BANCO BANEQUADOR
5	1718412727	CARRERA LOPEZ ANABEL VIVIANA	78,5	QUITO	BANCO DINERS
6	1714266317	RUEDA JARAMILLO ANA MARIA	78	QUITO	BANCO SOLIDARIO
7	0102328705	MARTINEZ JARA JUAN JOSE	77,5	QUITO	BIESS
8	1722646831	ARMAS VALENCIA EVELYN JOSELY	76	QUITO	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI
9	0601934623	FREILE HERRERA CARLOS ENRIQUE	75	QUITO	BANCO PROCREDIT
10	1713504783	ORTIZ NAVARRO JENNY FERNANDA	75	QUITO	BANCO CAPITAL
11	1717552093	REINOSO JIMENEZ FANNY JOHANNA	75	QUITO	BANCO CODESARROLLO
12	1713703369	BRITO CALAHORRANO MARIA TERESA	74,5	QUITO	BANCO FINCA
13	1718413170	AGUINAGA VARGAS MARIO OSWALDO	72	QUITO	BANCO CITIBANK
14	1002841540	TERAN SUBIA VICTOR HUGO	72	QUITO	BANCO DE DESARROLLO
16	0914893102	MERO CORTEZ MARIA MERCEDES	84	GUAYAQUIL	BANCO PACÍFICO
17	0927696922	RUGEL SANCHEZ KARINA DENISSE	83,5	GUAYAQUIL	CFN
18	0924404601	ABAD GARCIA CESAR IVAN	76	GUAYAQUIL	BANCO COOPNACIONAL
19	0913088480	GARCIA CARPIO VANESSA LOIDA	75,5	GUAYAQUIL	BANCO GUAYAQUIL
20	1102396130	PACHAR NIETO JANETH DEL ROCIO	73,5	GUAYAQUIL	BANCO DELBANK
21	0916636541	MITE RENDON FRANCISCO XAVIER	73	GUAYAQUIL	BANCO D-MIRO
22	1304576083	NAVARRETE MOREIRA LUCIA MARIBEL	76,5	PORTOVIEJO	BANCO COMERCIAL DE MANABÍ

El banco de elegibles del II Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, queda definido de la siguiente manera:

Banco de elegibles para Defensor del Cliente por plaza

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PUNTAJE FINAL	PLAZA	OBSERVACIÓN
1	1712299500	TAPIA SALAZAR GABRIELA JACQUELINE	70,5	QUITO	BANCO DE ELEGIBLES
2	0502165905	DIAZ BEDON WASHINGTON ENRIQUE	70	QUITO	BANCO DE ELEGIBLES
3	0909525727	MORALES DELGADO ARTURO XAVIER	73	GUAYAQUIL	BANCO DE ELEGIBLES
4	0918465337	GUEVARA ZAMORA ALEX DAVID	72,5	GUAYAQUIL	BANCO DE ELEGIBLES

ARTÍCULO 2.- Los Defensores del Cliente designados entrarán en funciones el 01 de octubre 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 3.- 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 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 4.- Los Defensores del Cliente, percibirán un honorario mensual fijo de USD 1.086,00 (mil ochenta y seis dólares de los Estados Unidos de América) y un componente variable en función del número de quejas y reclamos concluidos a mes vencido. A este valor se deberá agregar el impuesto al valor agregado.

Los honorarios de los Defensores del Cliente serán cubiertos por cada entidad financiera controlada por la Superintendencia de Bancos, conforme la siguiente tabla:

NÚMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL CLIENTE		HONORARIO (Valor en dólares)		
Mínimo	Máximo	Monto fijo	Monto variable	Total
51	60	\$1.086,00	\$1.584,00	\$2.670,00
41	50	\$1.086,00	\$1.272,00	\$2.358,00
26	40	\$1.086,00	\$948,00	\$2.034,00
15	25	\$1.086,00	\$590,00	\$1.676,00
Base*		\$1.086,00	-	\$1.086,00

(*) La base no es acumulativa a las siguientes escalas de honorario.

ARTÍCULO 5.- 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 6.- Se dispone la publicación de la presente resolución en la página web institucional y la notificación a los postulantes a los correos electrónicos señalados.

ARTÍCULO 7.- 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 Antisoborno implementada por el organismo de control.

ARTÍCULO 8.- Prorrogar las funciones de los Defensores del Cliente de las plazas de Loja, Ibarra y Machala, hasta que sean reemplazados legalmente, de acuerdo con la Norma De Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos.

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.

Resolución No. SB-2021-1479

Página No. 8

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



Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el veintisiete de septiembre de dos mil veintiuno.



Dra. Silvia Jeaneth Castro Medina
SECRETARIA GENERAL

