

RESOLUCIÓN No. SB-2021-2187

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, el artículo 26, del capítulo VII "Norma de Control del Defensor del Cliente de las entidades 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, establece lo siguiente:

"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."



Resolución No. SB-2021-2187

Página No. 2

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, una vez ejecutadas las etapas del concurso de méritos antes citado, mediante Memorando Nro. SB-IG-2021-0406-M de 26 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;

Que, mediante Resolución Nro. SB-2021-1479 de 27 de septiembre de 2021 se emite la resolución con la que se aprueba el informe técnico Nro. OF-COMDC/2-2021-023 que contiene el listado de designación al cargo de Defensor del Cliente;

Que, mediante Resolución Nro. SB-2021-1774 de 28 de septiembre de 2021, se rectificó el número de resolución Nro. SB-2021-1479 con el cual se aprobó el informe contenido en memorando Nro. SB-IG-2021-0406-M, siendo lo correcto el número de resolución Nro. SB-2021-1749;

Que, a través de correo electrónico de 14 de octubre 2021, remitido al correo electrónico institucional creado para efectos del concurso, el señor Washington Díaz Bedón, manifestó libre y voluntariamente desistir de su designación al cargo como Defensores del Cliente;

Que, mediante memorando No. SB-PJ-2021-0619-M, de 27 de octubre de 2021, el doctor Wilson Bolívar Guevara Pazmiño, Procurador Judicial de la Superintendencia de Bancos, informó a la máxima autoridad, que dentro de la acción de protección No. 01571-2021-02333 presentada por el señor Danilo Omar Becerra Jaramillo en contra de la Superintendencia de Bancos representada por la Mgs. Ruth Arregui Solano y en contra de los miembros de la comisión calificadora para el concurso de defensores del cliente, *"...el juez de la causa considero que la Comisión Calificadora no se percató de verificar la información proporcionada por la entidad por lo que declaró mediante sentencia oral la vulneración de derechos del accionante disponiendo la designación de Danilo Becerra Jaramillo..."*

Que, dentro del referido memorando el Procurador Judicial también informó que: *"...Para el cumplimiento de la sentencia oral dictada por el Juez Constitucional, concedió a la Superintendencia de Bancos el plazo de 60 días para que se proceda con la designación del señor Danilo Omar Becerra Jaramillo, como Defensor del Cliente plaza Quito, para lo cual debemos*

Quito: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid. Teléfonos: (02) 299 75 00 / 299 61 00

Guayaquil: Chimborazo 412 y Aguirre. Teléfono: (04) 370 42 00

Cuenca: Antonio Borrero 710 y Presidenta Córdova. Teléfonos: (07) 283 59 61 / 283 57 26

Portoviejo: Calle Olmedo y Alajuela. Teléfonos: (05) 263 49 51 / 263 58 10

Handwritten signatures and initials in blue ink, including what appears to be 'ME' and 'JP'.

Resolución No. SB-2021-2187

Página No. 3

notificar al Juez, que procedimos a cumplir con su disposición legal adjuntado la documentación correspondiente..."

Que, de conformidad con el artículo 28, literal c), de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, en caso de que el Defensor del Cliente no haya tomado posesión de su cargo, la Superintendente de Bancos, mediante resolución designará un reemplazo, el mismo que será el siguiente preseleccionado mejor puntuado del banco de elegibles, y será designado para el tiempo que resta del período;

Que, mediante memorando No. SB-IG-2021-0535-M de 20 de diciembre de 2021, la Comisión Calificadora remitió el Informe No. OF-COMDC/2-2021-024, que contiene el cuadro de la selección de los participantes que cumplen con los requisitos y documentos 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, en reemplazo de los Defensores del Cliente que han desistido de su posesión; y,

En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Aprobar el Informe contenido en Memorando No. SB-IG-2021-0535-M de 20 de diciembre de 2021, correspondiente a la designación al cargo de Defensor del Cliente, de acuerdo con el siguiente listado:

ORDEN	ENTIDAD FINANCIERA	APELLIDOS Y NOMBRES
PLAZA: QUITO		
1	BP CITIBANK	BECERRA JARAMILLO DANILO OMAR

ARTÍCULO 2.- El Defensor del Cliente designado entrará en funciones desde la fecha de notificación de la presente Resolución, y durará en su cargo 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:

NUMERO DE QUEJAS O RECLAMOS ESCRITOS CONCLUIDOS POR DEFENSOR DEL		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 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 al correo electrónico designado por el Señor Danilo Omar Becerra Jaramillo.

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.

Resolución No. SB-2021-2187
Página No. 5

DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA. - De la ejecución de esta Resolución se encargará la Comisión Calificadora, dispondrá la publicación en la página web institucional y la notificación al correo electrónico designado por el Señor Danilo Omar Becerra Jaramillo.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 21 diciembre de dos mil veintiuno



Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el 21 de diciembre de dos mil veintiuno



Lic. Pablo Alberto Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL, Subrogante