

## **NORMA PARA DEFENSOR DEL CLIENTE SECTOR FINANCIERO PUBLICO Y PRIVADO**

Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 291  
Registro Oficial 911 de 28-dic.-2016  
Estado: Vigente

No. 291-2016-F

LA JUNTA DE POLITICA Y REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA

Considerando:

Que el artículo 312, tercer inciso de la Constitución de la República del Ecuador, prevé que 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 en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera como parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 156 ibídem, determina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control;

Que el artículo 157 del mismo cuerpo legal, establece que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados;

Que el artículo 158 ibídem, prevé que 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; y, por tal efecto el referido defensor no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera, siendo su función específica la de proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, mismos que estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que en el Título XIV "Código de transparencia y de derechos del usuario", del Libro I "Normas generales para la aplicación de las instituciones del sistema financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta

Bancaria, consta el Capítulo VII "Del defensor del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado";

Que es necesario expedir la nueva normativa que acoja las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión extraordinaria por medios tecnológicos convocada el 21 de octubre de 2016, con fecha 28 de octubre de 2016, aprobó el texto de la presente resolución; y,

En ejercicio de sus funciones.

Resuelve:

Expedir la siguiente: NORMA GENERAL PARA EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PUBLICO Y PRIVADO

#### SECCION I.- DEFINICIONES

**Art. 1.-** Para efectos de la presente norma se considerarán las siguientes definiciones:

a. Cliente.- Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero.

La condición de cliente financiero será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que avale la existencia de una relación contractual de carácter financiero entre éste y la entidad financiera.

b. Defensor del cliente.- Persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

c. Entidades de los sectores financiero público y privado.- Son las personas jurídicas autorizadas para ejercer actividades financieras dentro del territorio ecuatoriano de conformidad con la ley y se encuentran sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

d. Usuario financiero.- Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las entidades financieras, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.

#### SECCION II.- REQUISITOS E INHABILIDADES DE DEFENSORES DEL CLIENTE

**Art. 2.- REQUISITOS.-** Para ser defensor del cliente se requiere:

a. Ser ciudadano ecuatoriano, lo que se acreditará con la presentación de la cédula de

ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral, cuando corresponda;

b. Ser legalmente capaz para contratar;

c. Presentar hoja de vida actualizada;

d. Tener título universitario de al menos tercer nivel, en derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero, inscrito en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, SNIESE; y, acreditar mediante certificados experiencia profesional con el funcionamiento del sistema financiero, de al menos tres (3) años. 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 en actividades relacionadas con las entidades financieras para lo cual presentará los certificados de experiencia que soporten la misma; y,

e. Presentar una declaración juramentada otorgada ante Notario Público en donde el postulante acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no está incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.

**Art. 3.- DE LAS INHABILIDADES.-** No podrán postularse para ser designados defensores del cliente quienes:

a. Hayan recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista;

b. Registren obligaciones en firme en el transcurso de los últimos sesenta días con el Servicio de Rentas Internas;

c. Tengan obligaciones en firme en el transcurso de los últimos sesenta días con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios;

d. Registren a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registren cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior;

e. Sean cónyuge, tengan unión de hecho, o sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el Superintendente de Bancos o con los miembros de la comisión calificadora designada por el Superintendente de Bancos al momento de la calificación;

f. Hayan actuado como miembros del directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa;

g. A la fecha de postulación, se encuentren inhabilitados para manejar cuentas corrientes;

h. Se hallen en mora directamente con las entidades financieras en el transcurso de los sesenta días previos a la fecha de postulación;

i. Registrar responsabilidad administrativa culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal determinada por la Contraloría General del Estado; y,

j. Los que hayan sido removidos por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco años.

**Art. 4.- DOCUMENTACION.-** Además de la documentación señalada en el artículo 2 de esta norma, adjunto al formulario de postulaciones, los aspirantes deberán remitir la

siguiente documentación:

- a. Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas;
- b. Certificado de no registrar responsabilidades administrativa culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado; y,
- c. Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado.

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para su postulación, en consecuencia cualquier error, falsedad o inexactitud en el formulario de postulación o en la documentación presentada dará lugar a su descalificación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, para lo cual la Superintendencia de Bancos en cualquier momento podrá verificar la documentación presentada.

### SECCION III.- DEL PROCESO DE CALIFICACION DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE

**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.- COMISION 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.- DESIGNACION 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.

**Art. 8.- PUBLICACION Y POSESION.-** Los resultados del proceso de designación del

defensor del cliente se publicarán en la página web institucional del organismo de control y se notificará al postulante y a la entidad financiera correspondiente. El Superintendente de Bancos posesionará al defensor del cliente.

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. 9.-** El Superintendente de Bancos podrá designar un mismo defensor del cliente para dos (2) entidades financieras clasificadas como pequeñas en función del total de sus activos, siempre y cuando éstas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

**Art. 10.- PERIODO.-** Los defensores del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado actuarán por un período de dos (2) años.

Cuando el defensor del cliente, deje de ser tal, no podrá actuar en la misma entidad financiera, sino después de transcurridos dos (2) años.

**Art. 11.- DEPENDENCIA Y HONORARIOS.-** El defensor del cliente no tendrá ningún tipo de relación de dependencia con la entidad financiera de que se trate, ni con la Superintendencia de Bancos.

Los honorarios del defensor del cliente serán establecidos por la Superintendencia de Bancos a través de norma de control sobre la base de su gestión en la entidad financiera, con recursos de la entidad financiera y pagados por ésta cumpliendo el proceso que determine el organismo de control.

#### SECCION IV.- DE LAS FUNCIONES Y CAUSALES DE CESACION

**Art. 12.- FUNCIONES.-** Son funciones del defensor del cliente proteger los derechos e intereses de los clientes y usuarios de las entidades financieras para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros, que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante.

El defensor del cliente actuará a petición de parte entre la entidad financiera y el cliente o usuario financiero, proponiendo medidas de solución sobre los reclamos presentados dentro del plazo determinado en la norma de control que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos. Para el efecto podrá requerir a la entidad financiera la información necesaria relacionada con el reclamo, debiendo contar con la autorización expresa del cliente o usuario financiero.

Si la propuesta de solución planteada por el defensor del cliente es aceptada por las partes, se dará por terminada la reclamación; caso contrario, el reclamo será remitido a la Superintendencia de Bancos para su conocimiento y resolución.

El defensor del cliente cumplirá sus funciones en las oficinas y dentro de los horarios autorizados a la entidad financiera por la Superintendencia de Bancos.

El defensor del cliente presentará un informe de actividades a la Superintendencia de Bancos, en la forma y con la periodicidad que dicho organismo lo determine.

**Art. 13.- CAUSALES DE CESACION.-** El defensor del cliente de las entidades financieras cesará en sus funciones por:

- a. Cumplir con el período para el cual fue designado;
- b. Renuncia presentada ante el Superintendente de Bancos;
- c. Por incapacidad superviniente o muerte;
- d. Incurrir en forma superviniente al ejercicio de sus funciones en las inhabilidades determinadas en el artículo 3 de la presente norma;
- e. Cuando la entidad financiera se encuentre en procesos de: resolución de suspensión de operaciones por exclusión y transferencia de activos y pasivos, fusión, escisión, liquidación voluntaria o liquidación forzosa; y,
- f. Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control; y cuando la Superintendencia de Bancos haya recibido quejas reiterativas comprobadas por parte de los clientes o usuarios financieros respecto al incumplimiento de sus funciones.

**Art. 14.-** En caso de ausencia del defensor del cliente, la Superintendencia de Bancos notificará a la entidad financiera y al defensor del cliente dentro del término de tres (3) días y designará al defensor del cliente considerando la base de datos de postulantes elegibles.

El defensor del cliente dejará de percibir honorarios a partir de la fecha de su ausencia, sin que tal efecto de lugar al pago de indemnización alguna.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** La Superintendencia de Bancos ejercerá el control del cumplimiento de las funciones y obligaciones del defensor del cliente y emitirá la norma de control para la aplicación de la presente resolución.

**SEGUNDA.-** Las infracciones administrativas en que incurran los defensores del cliente de las entidades financieras serán sancionadas según lo previsto en el artículo 276 del Código Orgánico Monetario y Financiero y en la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos.

**TERCERA.-** El defensor del cliente, en ningún caso, podrá sancionar a la entidad financiera o a sus representantes.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Superintendencia de Bancos, dentro del plazo de treinta (30) días después de emitida la respectiva norma de control, convocará al proceso de designación de defensores del cliente.

SEGUNDA.- Los defensores del cliente posesionados antes de la vigencia de la presente norma se mantendrán en funciones, hasta que se posesionen los nuevos defensores.

DISPOSICION DEROGATORIA UNICA.- Derogar el Capítulo VII "Del defensor del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado", del Título XIV "Código de transparencia y de derechos del usuario", del Libro I "Normas generales para la aplicación de las instituciones del sistema financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria y las resoluciones que se opongan a la presente norma.

DISPOSICION FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE.- Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 28 de octubre de 2016.

EL PRESIDENTE.

f.) Econ. Patricio Rivera Yáñez.

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Patricio Rivera Yáñez, Ministro Coordinador de Política Económica - Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 28 de octubre de 2016.- LO CERTIFICO.

SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO.

f.) Ab. Ricardo Mateus Vásquez.

JUNTA DE POLITICA Y REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA.-  
SECRETARIA ADMINISTRATIVA.- Quito, 31 de octubre de 2016.-Es copia del documento que reposa en los archivos de la Junta.- Lo certifico.- f.) Ab. Ricardo Mateus Vásquez.