



## Resolución No. 291-2016-F

### LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN 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 PÚBLICO Y PRIVADO**

### **SECCIÓN I.- DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 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.

### **SECCIÓN II.- REQUISITOS E INHABILIDADES DE DEFENSORES DEL CLIENTE**

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 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.



**ARTÍCULO 4.- DOCUMENTACIÓN.-** 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.

### **SECCIÓN III.- DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE**

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 6.- COMISIÓN 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.

**ARTÍCULO 7.- DESIGNACIÓN 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.