RESOLUCIÓN No. SB-2017- 049

CHRISTIAN CRUZ RODRÍGUEZ
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO:

QUE el Código Orgánico Monetario y Financiero se encuentra en vigencia desde su publicación en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014;

QUE el último inciso del artículo 62 ibídem, ordena que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de estas funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

QUE el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en dicho Código;

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 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante resolución No. 291-2016-F de 28 de octubre de 2016, aprobó la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado", reformada con resolución No. 322-2017-F de 4 de enero de 2017;

QUE la Primera Disposición General de la resolución 291-2016-F establece que 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 referida resolución;

QUE es necesario que la Superintendencia de Bancos expida la norma de control que deben observar los defensores del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado;

EN ejercicio de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

EXPEDIR LA NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

SECCIÓN I.- DEL PROCESO DE POSTULACIÓN Y CALIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 1.- CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA.- La convocatoria contendrá al menos:

a. La denominación de defensor del cliente indicando las entidades financieras para la cual se convoca;

b. Requisitos, prohibiciones y procedimiento para la designación;

c. Determinación de la tabla de honorarios a pagar;

d. Documentos a entregar y su forma de presentación; y,

e. Lugar, fecha y hora de recepción de las postulaciones.

ARTÍCULO 2.- FORMULARIO DE POSTULACIONES.- El formulario de postulaciones será publicado en el portal web de la Superintendencia de Bancos, el que una vez lleno y suscrito por los postulantes, se entregará de forma impresa, conjuntamente con los documentos previstos en la norma expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

ARTÍCULO 3.- PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES.- Las postulaciones serán presentadas dentro del término de ocho (8) días contados a partir de la publicación de la convocatoria, en la Unidad designada por la Superintendencia de Bancos, en el horario especificado en la convocatoria.

Por ningún concepto se recibirán postulaciones fuera del término y horario previstos o en un lugar distinto al indicado.

Una vez presentada la documentación se entregará al postulante la fe de recepción en la que conste la fecha y hora de recepción y el número de fojas del expediente, y no se podrá agregar ningún documento adicional.

En forma inmediata, la Secretaría General del ente de control remitirá los expedientes a la comisión calificadora conformada para el efecto, en el orden de recepción.

ARTÍCULO 4.- COMISIÓN CALIFICADORA.- El Superintendente de Bancos conformará una comisión calificadora, la que estará integrada por un delegado de cada uno de los Intendentes Nacionales de los sectores financieros controlados, un delegado de la Intendencia Nacional Jurídica y un delegado de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario.

Son funciones de la comisión calificadora, determinar que los postulantes cumplan con las disposiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la presente norma; para lo cual emitirá los informes debidamente motivados, que correspondan a la revisión de requisitos, e inhabilidades, reconsideraciones e impugnaciones del proceso los que serán presentados ante el Superintendente de Bancos.

ARTÍCULO 5.- La comisión calificadora en el término de hasta quince (15) días contados desde la recepción de postulaciones, procederá a la verificación de requisitos y prohibiciones establecidas en la norma expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la presente norma.

Para efectos de verificar que los postulantes no están incursos en las inhabilidades determinadas en la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado", la comisión calificadora verificará en la base de operaciones activas y contingentes y de cuentas corrientes de la que dispone este organismo de control, que el postulante no se halle en mora de sus operaciones crediticias, no mantenga créditos castigados, no sea titular de cuentas corrientes cerradas ni se encuentre inhabilitado para girar cheques, debiendo incluir en el expediente respectivo el impreso de los reportes.

Una vez culminada la revisión la comisión calificadora presentará el informe respectivo al Superintendente de Bancos.

ARTÍCULO 6.- El Superintendente de Bancos, dispondrá la publicación de los listados de los postulantes admisibles en el portal web institucional; y, adicionalmente efectuará la notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado en el formulario de postulación, en el término de dos (2) días, contados a partir de dicha publicación.

Los postulantes que cumplan los requisitos pasarán a la siguiente fase del proceso.

ARTÍCULO 7.- Los postulantes podrán solicitar la reconsideración dentro del término de tres (3) días, contados a partir de la notificación realizada conforme al artículo anterior. El Superintendente de Bancos o su delegado resolverán en única y definitiva instancia, en el término de tres (3) días contados desde la fecha de ingreso de la reconsideración, lo correspondiente. Sobre dicha decisión no cabe apelación alguna.

Concluido este proceso, el Superintendente de Bancos dispondrá la publicación en el portal web institucional y notificará a los postulantes que presentaron la reconsideración, al correo electrónico señalado en el formulario de postulación, en el término de tres (3) días.

Los postulantes cuya reconsideración haya merecido resolución favorable, pasarán a la siguiente fase del proceso.

ARTÍCULO 8.- DESIGNACIÓN DE DEFENSORES DEL CLIENTE.- El Superintendente de Bancos dentro de los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora designará al defensor del cliente de cada entidad financiera y procederá con la posesión respectiva.

En el término de tres (3) días el Superintendente de Bancos dispondrá la publicación de los defensores designados, en el portal web institucional; y, la notificación en los correos electrónicos señalados por los designados y a la entidad financiera correspondiente.

El Superintendente de Bancos podrá designar a un mismo defensor del cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas en función de sus activos, siempre y cuando estas 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.

Los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora y que no fueron designados formarán parte de una base de datos de elegibles, para ser considerados en una designación posterior, de ser el caso.

La base de datos de elegibles tendrá vigencia por el período de dos años.

SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

ARTÍCULO 9.- El defensor del cliente 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, para cuyo efecto requerirá de éste la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación a la entidad financiera, relacionada con el reclamo.

ARTÍCULO 10.- El defensor del cliente laborará dentro de las instalaciones que para el efecto las entidades financieras le faciliten en su domicilio principal. También, deberán atender a los usuarios financieros por vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptar los reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico.

Para el caso de un defensor del cliente designado para dos entidades, deberá remitir a la Superintendencia de Bancos el cronograma de trabajo en el que laborará en dichas entidades, procurando una atención equitativa en cada una de ellas.

ARTÍCULO 11.- Son obligaciones del defensor del cliente, entre otras, las siguientes:

a. Solicitar a la entidad financiera y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución del reclamo;

b. Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en esta norma;

c. Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios;

d. Presentar a la Superintendencia de Bancos, informes de gestión mensual y de gestión anual, debidamente sustentados;

e. Atender a los clientes de la entidad financiera, obligatoriamente dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público; y,

f. Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

ARTÍCULO 12.- Está prohibido al defensor del cliente, en el desempeño de su función, lo siguiente:

a. Cobrar a los clientes o usuarios o a las entidades controladas por la tramitación de reclamos;

b. Solicitar a la entidad financiera información que no sea directamente relacionada con el reclamo que se tramita;

c. Emitir facturas sin justificar las tareas desempeñadas;

d. Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su resolución que se encuentren en trámite;

e. Revelar información sujeta a sigilo o reserva de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero;

f. Delegar funciones inherentes a su desempeño como defensor;

g. Ausentarse injustificadamente de su lugar de trabajo por más de 72 horas; la cual será notificada por la unidad de Talento Humano de cada entidad financiera, al organismo de control;

h. Beneficiarse de su condición para obtener de la entidad en la que se desempeñan, productos o servicios en circunstancias favorables que el resto de usuarios financieros;

i. Omitir la notificación de las operaciones que mantiene con la entidad financiera en la que es defensor;

j. Atender al público en horarios de atención diferentes al establecido por la entidad financiera para ese efecto; y,

k. Mantener operaciones de crédito sin contar con la autorización previa de la Superintendencia de Bancos, con la entidad en la que actúa como defensor del cliente o incurrir en otros casos de conflicto de interés con esa entidad.

La inobservancia de las prohibiciones descritas en las letras a., c., e., f., h. y k., serán causal de destitución inmediata del cargo de defensor del cliente.

SECCIÓN III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 13.- Para todos los reclamos presentados por los usuarios financieros, se tendrá en cuenta los tiempos previstos en esta norma.

ARTÍCULO 14.- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, ante el defensor del cliente o ante el organismo de control, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. En el caso de que el cliente o usuario financiero acudió a la entidad financiera o ante el defensor del cliente y no estuviese satisfecho con la solución de la queja o reclamo interpuesto, o no hubiese obtenido respuesta alguna en un plazo no mayor a quince (15) días, tratándose de reclamos de transacciones originadas en el país, y de hasta sesenta (60) días en transacciones en el exterior, podrá interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

El reclamo deberá ser presentado por el cliente o usuario financiero o su representante legal dirigido al defensor del cliente de la entidad financiera, quien deberá dejar constancia del lugar y fecha de recepción del reclamo.

El reclamo será presentado al defensor del cliente por escrito o a través de medios electrónicos, al cual se adjuntará los documentos de respaldo que lo sustenten; de haber presentado el reclamo en la entidad financiera, se acompañará el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días o sesenta (60) días que tienen para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros, sin perjuicio de que más adelante, dentro del proceso y en forma oportuna, presente o complete la documentación.

El defensor del cliente una vez recibida la petición por parte del usuario financiero o cliente, procederá a requerir por escrito por cualquier medio a la entidad financiera, la información necesaria sobre el usuario financiero para poder atender el reclamo. En estos casos, la entidad financiera está obligada a entregar la información requerida al defensor del cliente en el plazo de quince (15) días desde que el defensor del cliente realizó la solicitud. Los plazos para la resolución del reclamo por parte del defensor del cliente, se suspenderán desde el día que se solicita la información hasta el día que la información sea entregada.

Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada entidad financiera. Para los efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado en el reclamo. Asimismo, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que éstas consignen en su reclamo.

ARTÍCULO 15.- El defensor del cliente estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten del expediente que forme; así como a cumplir las disposiciones establecidas en el Código Orgánico

Monetario y Financiero con respecto a la protección de la información y al sigilo y reserva, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente.

ARTÍCULO 16.- El cliente o usuario financiero podrá presentar su reclamo ante el defensor del cliente mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el defensor del cliente, quien deberá evaluar la información aportada y aceptar a trámite el reclamo en un término de tres (3) días.

El reclamo deberá contener y se adjuntará, al menos, lo siguiente:

a. Para el caso de personas naturales nacionales: nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía; no se requerirá presentar la papeleta de votación, ni aun en el caso de reclamos en entidades financieras públicas;

b. Para las personas naturales extranjeras: nombres completos y copia de la cédula de identidad o pasaporte;

c. Para el caso de personas jurídicas: denominación y copia del registro único de contribuyentes; nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte del representante legal;

d. En todos los casos, el domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere;

e. En caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente o usuario financiero, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva;

f. La determinación de la oficina o área correspondiente de la entidad financiera contra la que se formula el reclamo;

g. La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y trámite del defensor del cliente, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;

h. De ser el caso, el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad financiera, según sea el caso, donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días a sesenta (60) días que tiene la entidad del sector financiero público y privado para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros;

i. La autorización para que el defensor del cliente pueda requerir a la entidad financiera la información sobre el reclamo; y,

j. Cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación.

ARTÍCULO 17.- CASOS EN QUE EL DEFENSOR DEL CLIENTE DEBERÁ INHIBIRSE DE TRAMITAR.- El defensor del cliente se inhibirán de tramitar los reclamos en los siguientes casos:

a. Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;

b. Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la entidad financiera con otras entidades del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;

c. Los reclamos que persiguen indemnizaciones de la entidad por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales;

d. Aquellos que tengan como reclamante a la o el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente de la o el defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto.

ARTÍCULO 18- ADMISIÓN A TRÁMITE Y CONVOCATORIA A AUDIENCIA.- El defensor del cliente dentro del término de tres (3) días y luego de verificar que el reclamo cumple con los requisitos establecidos en el artículo 16 de esta norma, y que la materia del reclamo es de su competencia, emitirá la resolución de admisión, no admisión o archivo del reclamo.

En caso de admisión, ésta será anotada en un registro que el defensor mantendrá para el efecto.

Si se rechazare el reclamo, se lo hará motivadamente, y el mismo no podrá ser planteado nuevamente a la o el defensor.

Si el reclamo no fuere admitido a trámite porque no cumpliere con los requisitos establecidos en el artículo 16 de esta norma, el defensor del cliente notificará al cliente o usuario financiero, quien una vez notificado deberá aclararlo o completarlo dentro de un término de tres (3) días, contados a partir de la notificación, de no hacerlo dentro del término establecido se procederá a su archivo.

Una vez aceptada a trámite la reclamación, el defensor del cliente notificará inmediatamente a las partes, señalando lugar, día y hora para que se realice la audiencia de mediación, la que se llevará a cabo dentro de un término no mayor a diez (10) días.

ARTÍCULO 19.- PROCESO DE LA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN.- Fijado el lugar, día y hora para la audiencia, esta se instalará hasta pasados los diez (10) minutos de la hora fijada para su celebración. Las partes podrán comparecer a la audiencia de conciliación personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita, los usuarios financieros podrán comparecer también a través de medios electrónicos, de lo cual se dejará constancia. Las entidades controladas

prestarán el soporte tecnológico necesario para que se cumpla con esta comparecencia.

El defensor del cliente podrá suspender, justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, se señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro del término de los cinco (5) días siguientes a la suspensión.

Si hay acuerdo total o parcial, se consignarán de manera clara y precisa los puntos de compromiso; y, si se trata de restitución de valores, su cuantía.

Si no comparecen las partes o una de ellas, o no se logra acuerdo alguno, se dará por concluida la audiencia por imposibilidad o falta de acuerdo, según sea el caso, de lo cual se dejará constancia en el acta correspondiente; y, en el término de cinco (5) días el defensor del cliente remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Bancos, para que este organismo de control resuelva sobre el reclamo del cliente o usuario financiero.

En el caso que el cliente o usuario haya comparecido a la audiencia de conciliación por medios electrónicos, manifestará su conformidad o no con el texto del acuerdo a través del correo electrónico respectivo, y solicitará que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

ARTÍCULO 20.- ACTAS DE LAS AUDIENCIAS.- Las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a audiencia de conciliación, contendrán al menos lo siguiente:

a. Fecha, día, hora y lugar;

b. Identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen;

c. Relación de los hechos;

d. Pronunciamiento del Defensor del Cliente;

e. Bases sobre las cuales se ha propuesto la conciliación;

f. Determinación del acuerdo al que llegaren las partes, de ser el caso, o en su defecto, la constancia de que las partes no llegaren a un acuerdo; y,

g. Suscripción del acta por las partes presentes, o constancia de conformidad enviada por correo electrónico, si se usaren medios electrónicos.

SECCIÓN IV.- INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTÍCULO 21.- Constituyen infracciones del defensor del cliente las siguientes:

a. El incumplimiento de las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, de las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de las disposiciones e instrucciones de la Superintendencia de Bancos, y demás leyes y disposiciones vigentes;

b. La falta de entrega o entrega incompleta de información requerida por la Superintendencia de Bancos;

c. El incumplimiento de los horarios de atención al público en los horarios de la entidad financiera; y,

d. Las demás establecidas en la ley y en la normativa aplicable.

SECCIÓN V.- CASOS ESPECIALES DE CESACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 22.- En caso de que la Superintendencia de Bancos resuelva someter a una entidad a un proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, la fecha de cesación de funciones del defensor del cliente será la que corresponda a la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por el organismo de control.

ARTÍCULO 23.- En caso de liquidación forzosa o liquidación voluntaria, la fecha de cesación de funciones será la que corresponda a la fecha de la resolución en la cual dicho proceso fue declarado por el Superintendente de Bancos.

ARTÍCULO 24.- En caso de fusión de dos (2) o más entidades, solamente cesará en funciones el defensor del cliente de la entidad o entidades absorbidas, en la fecha en la cual dicho proceso fue resuelto por el Superintendente de Bancos.

ARTÍCULO 25.- En caso de escisión, las bases del acuerdo correspondiente determinarán con cuál de las entidades escindidas permanecerá el defensor del cliente, debiendo proceder a la designación del nuevo defensor para las demás entidades que se creen, una vez que se haya inscrito la resolución en el Registro Mercantil correspondiente.

ARTÍCULO 26.- Cuando por acto legislativo o decreto ejecutivo o autorización del organismo de control se convierte la entidad financiera a otro tipo de entidad del sector financiero privado, o entidad no financiera, el defensor cesará en sus funciones de pleno derecho desde la fecha de publicación en el Registro Oficial o inscripción en el Registro Mercantil, según corresponda.

ARTÍCULO 27.- La Superintendencia de Bancos, realizará una evaluación anual de las aptitudes y conocimientos de los defensores del cliente de manera obligatoria, sin perjuicio, de poder realizar evaluaciones adicionales en el momento que el organismo de control lo considere pertinente.

Los defensores del cliente que no aprueben la o las evaluaciones, serán removidos de su cargo y la Superintendencia de Bancos procederá a seleccionar un nuevo defensor del cliente de la base de datos de elegibles.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El defensor del cliente deberá mantener y observar, en forma permanente, los siguientes principios:

a. **Independencia**.- La o el defensor no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la entidad financiera; y, actuará con libertad y autonomía respecto de la entidad para la cual fue designado, en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones;

b. **Solución de conflictos**.- Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad que lleguen a su conocimiento; y,

c. **Libre acceso y gratuidad.-** El servicio que preste el defensor del cliente, no tiene costo alguno para el reclamante.

SEGUNDA.- HONORARIOS.- Los defensores del cliente percibirán un honorario mensual fijo de un mil ochocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 1.850,00), más el impuesto al valor agregado, el cual será costeado por cada entidad financiera, pudiendo el mismo incrementarse en función de la gestión y eficiencia dentro del ejercicio de su actividad, conforme los reclamos resueltos y a mes vencido, aplicando la siguiente tabla:

NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS MENSUALMENTE		HONORARIO MENSUAL VARIABLE:
DESDE:	HASTA:	
0	10	$ 0
11	25	$ 620
26	40	$ 1.240
41	En adelante	$ 1.850

- El honorario mensual variable será cancelado a mes vencido.

La entidad financiera con sus recursos pagará al defensor del cliente el honorario mensual previa presentación de la respectiva factura junto con el informe mensual de actividades, debiendo la entidad financiera remitir a la Superintendencia de Bancos copia de dichos documentos hasta después de tres (3) días de haber pagado el honorario.

Para el pago del honorario del defensor del cliente se considerará también el número de días en que efectivamente preste sus servicios. Se descontará de la remuneración mensual establecida los días de ausencia temporal o por excusa; para efectos del correspondiente cálculo, se tomará como referencia el honorario mensual fijo dividido para los días laborables.

El defensor del cliente notificará a la Superintendencia y a la entidad financiera respectiva, con al menos tres (3) días de anticipación, que se ausentará por causas debidamente fundamentadas.

Para el caso de excusa debidamente justificada el pago de honorarios se liquidará por los días en que efectivamente prestó sus servicios, y para el pago de la variable por el número de reclamos atendidos, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la presente norma.

Para el caso en que el defensor del cliente desempeñe la función en dos entidades, el honorario fijó mensual será de un mil doscientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (US$ 1.250) por cada entidad financiera y la variable será proporcional en función del número de casos que se resuelvan.

TERCERA.- Para justificar su gestión y eficiencia para percibir sus honorarios mensuales, el defensor del cliente deberá presentar como anexos al informe mensual la siguiente información:

a. Casos atendidos;

b. Casos resueltos con acuerdo de las partes;

c. Casos atendidos sin acuerdo de las partes;

d. Casos declarados fallidos por no comparecencia de las partes; y,

e. Número de casos en los cuales se emitió la resolución, dejando constancia de aquello en el informe de actividades que remitirán mensualmente al organismo de control.

El informe con los anexos deberá remitirse mensualmente a la Superintendencia de Bancos, el contenido mínimo y formato del informe se determinará mediante circular.

Adicionalmente el defensor del cliente llevará un registro diario que contenga la fecha y hora de inicio y fin de sus actividades, el mismo que será certificado por la unidad de Talento Humano de la entidad financiera, al igual que del número de clientes atendidos con sus respectivos nombres y números de cédula o registro único de contribuyentes, descripción de la tarea efectuada, que deberá ser anexado al informe mensual, conjuntamente con las copias certificadas de las actas que se levanten como resultado de las convocatorias a conciliación.

CUARTA.- En caso de renuncia o cesación de funciones del defensor del cliente, el Superintendente de Bancos de la base de datos de elegibles designará al nuevo defensor del cliente quien actuará hasta completar el periodo para el que fue designado el anterior.

QUINTA.- Cualquiera sea el motivo de la renuncia o cesación, el defensor del cliente estará obligado a presentar un informe de actividades que incluirá información del estatus de los reclamos de los clientes de la entidad financiera en la que actúo; así como los archivos y documentación correspondientes a los reclamos de los requerimientos de los mismos.

SEXTA.- Para apoyar las labores del defensor del cliente, las entidades controladas deberán proporcionar, de sus recursos existentes, el soporte tecnológico y logístico necesarios. La Superintendencia dirimirá lo pertinente en caso de desatención a lo requerido, o de no llegar las partes a un acuerdo.

SÉPTIMA.- La Superintendencia de Bancos mantendrá el registro de los defensores del cliente designados para cada una de las entidades de los sectores financiero público y privado.

OCTAVA.- La Superintendencia de Bancos, posterior a la designación de los defensores del cliente, impartirá cursos de capacitación de al menos sesenta (60) horas de duración en temas relacionados con la función que van a desempeñar.

NOVENA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente resolución serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- En cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Segunda de la resolución 291-2016-F de 28 de octubre de 2016 expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los defensores del cliente en funciones cobrarán sus honorarios bajo la modalidad de pago que se ha venido aplicando y de acuerdo a la siguiente tabla en función de los activos totales de las entidades financieras:

ACTIVOS TOTALES EN USD		HONORARIO USD
Desde	Hasta	
0	200.000.000	2.226
200.000.001	1.000.000.000	2.783
1.000.000.001	3.000.000.000	4.174
3.000.000.001	EN ADELANTE	5.566

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su emisión sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el diecinueve de enero de dos mil diecisiete.

CHRISTIAN CRUZ

Christian Cruz Rodríguez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO.- Quito Distrito Metropolitano, el diecinueve de enero de dos mil diecisiete.

Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL, E