SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Protegemos a la Gente

RESOLUCIÓN No. SB-2017-197

CHRISTIAN CRUZ RODRÍGUEZ
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO:

QUE el tercer inciso del artículo 312 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 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 artículo 157 del mismo cuerpo legal, establece en lo pertinente que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al defensor del cliente;

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 Disposición Transitoria Segunda de la resolución No. 291-2016-F, establece que los defensores del cliente posesionados antes de la vigencia de esa norma se mantendrán en funciones, hasta que se posesionen los nuevos defensores;

QUE la Superintendencia de Bancos, mediante resolución No. SB-2017-049 del 19 de enero de 2017 emitió la "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas", reformada con resolución No. SB-2017-193;

QUE de conformidad con el artículo 5 de la resolución No. 291-2016-F y artículos 1, 2 y 3 de la resolución No. SB-2017-049, el jueves 26 de enero de

2017, mediante publicación en el diario El Telégrafo, se convocó a las personas interesadas en calificarse como defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas para que presenten sus postulaciones;

QUE los artículos 2, 3 y 4 de la resolución No. 291-2016-F determinan los requisitos, inhabilidades y documentación que deben presentar quienes postulen para ser designados defensores del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado;

QUE de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución No. SB-2017-049, con memorando No. SB-DS-2017-0016-M de 30 de enero de 2017, se conformó la Comisión Calificadora, encargada de presentar un informe que recoja los resultados de la verificación de requisitos y evaluación de la documentación presentada por los postulantes;

QUE el 6 de marzo de 2017 la Comisión Calificadora presentó el informe final del proceso de postulación para defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas, en el que consta la base de postulantes determinados como admisibles, en razón de que cumplen con los requisitos previstos en la resolución 291-2016-F, presentaron la documentación de respaldo respectiva y no se encuentran incursos en las inhabilidades previstas en el artículo 3 de la resolución No. 291-2016-F;

QUE la Comisión Calificadora en informe de 6 de marzo de 2017, concluye señalando que los postulantes que conforman la referida base de admisibles están en condiciones de ser designados Defensores del Cliente de conformidad con el artículo 7 de la resolución No. 291-2016-F y artículo 8 de la resolución No. SB-2017-049;

QUE el artículo 7 de la resolución No. 291-2016-F, establece que 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;

EN ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Designar como defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas a los siguientes postulantes determinados como admisibles:

CIUDAD	BANCO	APELLIDOS	NOMBRES	IDENTIFICACIÓN
QUITO	DINERS S.A. S.F	AMORES BARRIONUEVO	CHRISTIAN RUBEN	1715337935
	BIESS	CABEZAS BURBANO	MARÍA JOSÉ	1720024494
	CAPITAL S.A.	CISNEROS AGUIRRE	GRACE TATIANA	1711236354
	PROCREDIT S.A.	DAVALOS CANELOS	SIMON ALEXANDER	0600872378
	PICHINCHA C.A.	MONTERO TORO	MAGDALENA ELIZABETH	1721995122
	PRODUBANCO S.A.	MUELA RODRÍGUEZ	VERÓNICA CATALINA	1719794040
	RUMIÑAHUI S.A.	MUELA ROJAS	ANDREA LUCÍA	1721041588
	FINCA S.A.	ORTIZ MANCHENO	KARINA PATRICIA	1710010461
QUITO	SOLIDARIO S.A.	PAVÓN ARIAS	FREDDY RAFAEL	1708007966
	BANCODESARROLLO S.A.	SIMBAÑA COLLAGUAZO	FREDDY PATRICIO	1719140897
	CITIBANK N.A.	TOSCANO JIMENEZ	YADIRA VANESSA	1714952205
	BANECUADOR	VERA LOOR	RINA JOANA	1310359003
	INTERNACIONAL S.A.	VILLAREAL VELASQUEZ	PATRICIA CAROLINA	1716233323
GUAYAQUIL	AMAZONAS S.A. D MIRO S.A.	CHANGO ACURIO	KATHERINE CECIBEL	0927995456
	BOLIVARIANO S.A.	ENRIQUEZ ROJAS	MARCO TULIO	0924204340
	LITORAL S.A. COOPNACIONAL S.A.	ESPINOZA JORDAN	JOSÉ FERNANDO	0914697115
	GUAYAQUIL S.A.	JARAMILLO VELASCO	XAVIER PATRICIO	0912040011
	DEL BANK S.A. FIRESA S.A. S.F.	MENDOZA DEL VALLE	WENDY INGRID	0922394366
	CFN	SAAVEDRA AGUILAR	ALEXIS KATIUSKA	0925318511
	PACIFICO	TORRES CARRILLO	JAIME CRISTOBAL	0909130981
CUENCA	AUSTRO S.A.	BECERRA JARAMILLO	DANILO OMAR	0104587977
IBARRA	VISIONFUND S.A.	VITERI BASANTES	ALICIA MARISOL	1002699625
LOJA	LOJA S.A.	SÁNCHEZ TORRES	MARÍA ENITH	1103204507

MACHALA	MACHALA S.A.	ORTIZ OCAMPO	STEFANY NATHALIE	0704540988
PORTOVIEJO	COMERCIAL DE MANABI S.A.	ZAMBRANO ALCIVAR	CINDY NATALIA	1719057885

ARTÍCULO 2.- Los defensores del cliente designados se posesionarán e iniciarán sus funciones el 13 de marzo de 2017.

Los defensores del cliente designados actuarán por un período de dos (2) años, de conformidad con el artículo 10 de la resolución No. 291-2016-F.

El desempeño de las funciones del defensor del cliente deberá sujetarse a lo establecido en la Constitución de la República, la Ley, regulaciones y normas de control expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos y demás normas vigentes.

ARTÍCULO 3.- De conformidad con el artículo 11 de la resolución antes indicada 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.

ARTÍCULO 4.- De acuerdo a lo establecido en la Disposición General Segunda de la "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas"; los defensores del cliente percibirán un honorario mensual fijo 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, de conformidad a la tabla ahí establecida.

ARTÍCULO 5.- Disponer que los datos generales de los defensores del cliente estén a disposición del público en el sitio web de cada entidad financiera a la cual corresponda; y en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 6.- Disponer que la base de postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora que no fueron designados, formen parte de la base de datos de elegibles, para ser considerados en una designación posterior, de ser el caso. La base de datos tendrá vigencia por el período de dos años.

ARTÍCULO 7.- Disponer la publicación de esta resolución en la página web de la Superintendencia de Bancos, la notificación a los correos electrónicos de los defensores designados y a las entidades financieras correspondientes.

ARTÍCULO 8.- De conformidad con la Disposición Transitoria Segunda de la resolución No. 291-2016-F, los defensores del cliente que actualmente se

encuentran en funciones cesarán en las mismas, a partir de la posesión de los defensores designados.

DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA.- La Coordinadora General de Imagen Corporativa y Comunicación y la Directora Nacional de Atención y Educación al Usuario de esta Superintendencia de Bancos, se encargarán del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 5, 6 y 7 de esta resolución.

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 diez de marzo de dos mil diecisiete.

Christian Cruz Rodríguez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO.- Quito Distrito Metropolitano, el diez de marzo de dos mil diecisiete

Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL, E