

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2023-02335**

**ANTONIETA GUADALUPE CABEZAS ENRÍQUEZ  
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE**

**CONSIDERANDO:**

**QUE**, el inciso primero del artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales; y, de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

**QUE**, el artículo 312 ibidem dispone 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 numeral 16 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que una de las funciones de la Superintendencia de Bancos es: *“Proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual deberá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento, conforme las disposiciones normativas que deberá emitir para el efecto.”;*

**QUE**, el artículo 158, de la norma ut supra establece que: *“Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución (...).”;*

**QUE**, la precitada norma, manda en su artículo 155.1 lo siguiente: *“Del derecho a la protección.- Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente (...).”;*

**QUE**, el artículo 27 literal a) de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, que en su parte pertinente señalan que: *“Cesación de Funciones. - El/la Defensor/a del Cliente de las entidades financieras cesará en sus funciones por: a) Cumplir con el período para el cual fue designado.”;*

**QUE**, la Disposición General Primera de la citada norma, determina que: *“La Superintendencia de Bancos, convocará ordinariamente de manera bienal al Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación del Defensor/a del Cliente y de forma extraordinaria cuando exista necesidad de completar vacantes.”;*

**QUE**, el artículo 25 de la Norma para el Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los/as Defensores/as del Cliente se las Entidades se los Sectores Financiero Público y Privado que se encuentran bajo el Control de la Superintendencia de Bancos, determina que: *“La/el Defensor/a del Cliente será designado para un período de dos (2) años. Cuando la/el Defensor/a del Cliente, renuncie o cumpla el período para el cual fue asignado y deje de ser tal, no podrá tener relación laboral de ningún tipo con la entidad financiera en la cual desempeñó sus funciones, sino después de transcurridos dos (2) años.”;*


**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2020-1094 de 30 de octubre de 2020, la Superintendente de Bancos de aquel entonces, resolvió: *“(…) QUINTA.- Se prorroga las funciones de los Defensores del Cliente designados en el año 2018, por tres (3) meses y dieciocho (18) días a partir del 09 de noviembre de 2020.”;*

**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2021-0442 de 25 de febrero de 2021, la Superintendente de Bancos de aquel entonces, resolvió: *“(…) QUINTA.- Se prorroga las funciones de los Defensores del Cliente designados en el año 2018, a partir del 01 de marzo de 2021, de aquellas entidades financieras en las que no sea posible designar el reemplazo con el banco de elegibles conformado a través del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a nivel nacional, convocado mediante Resolución No. SB-2020-0925, hasta que se designen los correspondientes reemplazos.”;*

**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2021-0447 de 25 de febrero de 2021, la Superintendente de Bancos de aquel entonces, dispuso efectuar el Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores del Cliente;

**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2021-1479 de 27 de septiembre de 2021, la Superintendente de Bancos de aquel entonces, resolvió: *“(…) ARTÍCULO 8.- Prorrogar las funciones de los Defensores del Cliente de las plazas de Loja, Ibarra y Machala, hasta que sean reemplazados legalmente, de acuerdo con la Norma De Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos.”;*

**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 de 26 septiembre de 2021, siendo lo correcto el número de Resolución Nro. SB-2021-1749;

**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2021-2187 de 21 de diciembre de 2021, la Superintendente de Bancos de aquel entonces, resolvió en su artículo 1, la designación al cargo de Defensor del Cliente del Banco Citibank; 

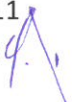
**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2023-0397 de 22 de febrero de 2023, la Magíster Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, en calidad de Superintendente de Bancos, Subrogante, resolvió: "(...) **CUARTA-** *Prorrogar las funciones de los Defensores del Cliente actualmente en funciones en las entidades financieras que constan en la tabla arriba referida, designados con la Resolución Nro. SB-2021- 0476 de 26 de febrero de 2021, hasta que se designen sus reemplazos mediante el Tercer Concurso de Méritos y Oposición cuyo inicio fue autorizado mediante Resolución No. SB-2022-2247 de 29 de noviembre de 2022.*";

**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2023-0994 de 12 de mayo de 2023, la Magister Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, en calidad de Superintendente de Bancos, Subrogante, resolvió: "(...) **ARTÍCULO 1.- AUTORIZAR** *el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.*";

**QUE**, se han cumplido todas las etapas del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los "Defensores del Cliente" de las Entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, las cuales se cumplieron con los parámetros contenidos en la Norma para el Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los/as Defensores/as del Cliente de las Entidades de los Sectores Financiero Público y Privado que se encuentran bajo control de la Superintendencia de Bancos, obteniendo el listado definitivo de postulantes idóneos para ser posesionados;

**QUE**, mediante Acta Nro. 006-2023 de 30 de agosto de 2023, la "Comisión Calificadora" del Tercer Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de Defensor del Cliente para las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, aprobó por unanimidad el listado de postulantes idóneos y no idóneos para el concurso del Defensor del Cliente. Así mismo, mediante Acta Nro. 008-2023 de 19 de septiembre de 2023, la "Comisión Calificadora" aprobó el listado definitivo de postulantes idóneos;

**QUE**, mediante Resolución Nro. SB-2023-02021 de 29 de septiembre de 2023, la Magíster Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, en calidad de Superintendente de Bancos, Subrogante, resolvió: "**ARTÍCULO 1.- PRORROGAR** *las funciones de los Defensores del Cliente hasta que sean reemplazados legalmente de acuerdo con la Norma De Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, de acuerdo al siguiente listado (...)*";

**QUE**, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 de la Resolución Nro. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, dentro de la etapa de oposición, los aspirantes rindieron las pruebas teóricas técnicas el 06 de octubre de 2023. En consecuencia, a través del Acta Nro. 012-2023 celebrada el 11 de octubre de 2023, la "Comisión Calificadora" dispuso la publicación de los puntajes de méritos; 

**QUE**, del 13 al 17 de octubre de 2023, se receptaron las impugnaciones a los resultados finales, mismas que fueron resueltas y publicadas por la "Comisión Calificadora" de acuerdo con el Acta Nro. 015-2023 de 24 de octubre de 2023;

**QUE**, el proceso de concurso de mérito y oposición del Defensor del Cliente para el período 2023-2025, se encuentra en la etapa de designación y conformación de base de elegibles;

**QUE**, mediante Memorando Nro. SB-IG-2023-0591-M de 10 de noviembre de 2023, la Intendencia General, remite al despacho de la Superintendente de Bancos (S) el expediente de los Defensores del Cliente prorrogados, con el criterio favorable para la cesación de sus funciones; y,

En uso de sus atribuciones legales,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- CESAR** las funciones del Defensor al Cliente de las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos, mismos que mediante Resoluciones Nro. SB-2021-1749; Nro. SB-2023-0397; y, Nro. SB-2023-02021, expedidas en su orden el 27 de septiembre de 2021, el 22 de febrero y el 29 de septiembre de 2023, fueron prorrogados en sus funciones hasta que sean reemplazados legalmente, y que a continuación se detallan:

NRO.	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA	ENTIDAD FINANCIERA ASIGNADA
1	Silva Mejía Carlos Alberto	Ibarra	Banco VisionFund
2	Mosquera Cabrera María Natalia	Machala	Banco de Machala
3	Coello Bajaña Kleber Cantón	Cuenca	Banco del Austro
4	Escalante Hernández Sylvia Inés	Guayaquil	Banco Bolivariano
5	Oyague Falconí Gabriel Fernando	Guayaquil	Banco del Pacífico
6	Saavedra Ordoñez Jeimmy Lissette	Guayaquil	Banco Amazonas
7	Cevallos Cazar Marco Gonzalo	Quito	Banco Internacional
8	Castro Galvez Sylvia Alexandra	Quito	Banco Pichincha
9	Muela Rojas Andrea Lucia	Quito	Banco Produbanco
10	Torres Fernandez Evelyn Gloria	Quito	Banco BanEcuador
11	Carrera López Anabel Viviana	Quito	Banco Diners Club del Ecuador
12	Rueda Jaramillo Ana María	Quito	Banco Solidario
13	Freile Herrera Carlos Enríque	Quito	Banco Procredit
14	Tapia Salazar Gabriela Jacqueline	Quito	Banco Capital
15	Reinoso Jimenez Fanny Johanna	Quito	Banco Codesarrollo
16	Brito Calahorrano María Teresa	Quito	Banco Amibank (Finca)
17	Mero Cortez María Mercedes	Guayaquil	Banco del Pacífico
18	Rugel Sánchez Karina Denisse	Guayaquil	CFN
19	Morales Delgado Arturo Xavier	Guayaquil	Banco CoopNacional

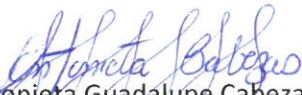
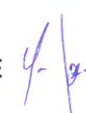
2023

NRO.	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA	ENTIDAD FINANCIERA ASIGNADA
20	García Carpio Vanessa Loida	Guayaquil	Banco Guayaquil
21	Pachar Nieto Janeth del Rocío	Guayaquil	Banco Del Bank
22	Maite Rendon Francisco Xavier	Guayaquil	Banco D-Miro
23	Navarrete Moreira Lucia Maribel	Portoviejo	Banco Comercial de Manabí

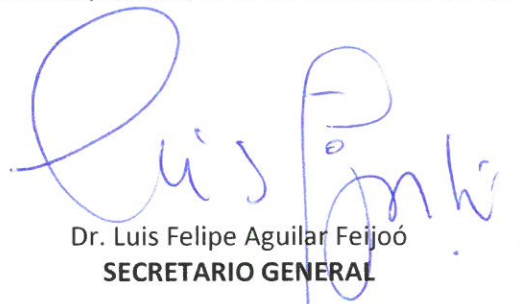
**ARTÍCULO 2.-** Los ciudadanos antes señalados deberán cumplir sus funciones de Defensores del Cliente hasta el 15 de noviembre de 2023, para lo cual, quienes han cesado en sus funciones, deberán entregar su cargo de manera formal a los nuevos Defensores designados, con el detalle de la totalidad de los casos cerrados e informar de los trámites a su asignación que queden pendientes.

**ARTÍCULO 3.-** Se dispone a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución en la página web institucional y la notificación a las entidades y a los ciudadanos que culminan sus funciones.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 10 de noviembre de 2023.

  
Mgt. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE** 

**LO CERTIFICO.** - Quito, Distrito Metropolitano, el 10 de noviembre de 2023.

  
Dr. Luis Felipe Aguilar Feijó  
**SECRETARIO GENERAL**

