



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

RESOLUCIÓN Nro. SB-2024-00749

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

CONSIDERANDO:

Que los numerales 15, 19, 23 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza, entre otras cosas, lo siguientes derechos: *"15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; 19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección (...); 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. (...); y, 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."*

Que el artículo 312 de la ibidem establece que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley;

Que el numeral 1 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que la Superintendencia de Bancos tiene la entre otras, la siguiente función: *"(...) Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado."*

Que el numeral 16, del artículo 62, ibidem, establece que la Superintendencia de Bancos, debe *"(...) 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 último inciso del artículo 62 ibidem establece: *"La superintendencia, para el cumplimiento de estas funciones, podrá expedir todos los actos y contratos que fueren necesarios. Asimismo, 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 numeral 5 del artículo 69 ibidem establece, que el Superintendente tiene las siguientes funciones, entre otras: *"Actuar como autoridad nominadora"*;

Que el artículo 71 ibidem establece: *"Los actos de control de la Superintendencia de Bancos gozan de la presunción de legalidad, tendrán fuerza obligatoria y empezarán a regir desde la"*

Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials and the name 'MD'.



Resolución No. SB-2024-00749

Página No. 2

fecha de su notificación. La Superintendencia de Bancos, para la formación y expresión de su voluntad política y administrativa, no requiere del concurso de un ente distinto ni de la aprobación de sus actos por parte de otros órganos o instituciones del Estado.”;

Que el artículo 152 *ibidem*, establece que “(...) *Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”;*

Que el artículo 157 *ibidem*, establece: “(...) *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 *ibidem*, establece “(...) *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. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades del sistema financiero nacional tendrán la obligación de entregar a sus usuarios y clientes los datos informativos y de contacto del respectivo defensor del cliente, a través de los canales habilitados para el efecto, así como de hacerla constar en los estados de cuenta”;*

Que en la Disposición General Primera del Capítulo IV “*El Defensor del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado*”, Título II “*Sistema Financiero Nacional*” del Libro I “*Sistema Monetario y Financiero*” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, dispone 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 dicha resolución de la Junta;

Que la Superintendencia de Bancos mantiene vigente el Capítulo VII “*Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas*”, del Título XIII “*De los usuarios financieros*”, del Libro I “*Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, el cual tiene por objeto normas las atribuciones, deberes y prohibiciones del Defensor del Cliente para las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos;

Que mediante Memorando No. SB-INJ-2024-0355-M de 08 de abril de 2024, la Intendencia Nacional Jurídica y la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano emitieron su Informe Técnico Jurídico y el Proyecto de Resolución para la reforma de la norma de control expedida por la Superintendencia de Bancos relativa al Defensor del Cliente con su criterio legal y técnico favorable;

MIR
VIA
MAY RD
MAY RD
MAY RD

Resolución No. SB-2024-00749

Página No. 3

Que mediante Memorando Nro. SB-IG-2024-0215-M de 09 de abril de 2024, la Intendente General (S), remite a la Superintendente de Bancos (S), el expediente de la propuesta recomendando su suscripción; y,

En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

En el Capítulo VII "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos", del Título XIII "De los usuarios financieros", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, realizar las siguientes reformas:

ARTÍCULO UNO.- Sustituir el literal c) del artículo 3, por lo siguiente:

*"c) **Consulta:** Solicitud de información respecto de un determinado asunto referente a productos o servicios brindados por la entidad financiera, y/o la aplicación de normas o disposiciones que rigen para las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos."*

ARTÍCULO DOS.- Sustituir el segundo párrafo del artículo 4, por el siguiente:

"Los/Las Defensores/as del Cliente laborarán en las instalaciones de la matriz de la entidad controlada o donde la Superintendencia de Bancos lo disponga. En caso de existir más de un Defensor del Cliente, la Superintendencia de Bancos determinará la ubicación idónea en la cual debe instalarse para el ejercicio de sus funciones."

ARTÍCULO TRES .- Sustituir el artículo 5, por lo siguiente:

*"**Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente.-** Son obligaciones del/la Defensor/a del Cliente las siguientes:*

- a) Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan en contra de las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la presente norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso;*
- b) Iniciar un proceso de investigación a petición de parte del usuario financiero que considere que se han vulnerado sus derechos, o a petición de la Superintendencia de Bancos;*
- c) Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras;*

Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials like "MR", "MBH", and "MD", and some numbers like "01".

Handwritten mark in blue ink, possibly a signature or initials.

- d) *Informar el estado del trámite al usuario financiero cuando, lo requiera;*
- e) *Informar a la Superintendencia de Bancos sobre la difusión, aplicación y el cumplimiento de los derechos del usuario financiero;*
- f) *Permanecer en el espacio ubicado en el área de atención al público de la entidad financiera a la que fue designado;*
- g) *Comparecer ante la Superintendencia de Bancos cuando ésta lo requiera;*
- h) *Formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionados con los servicios y la atención al usuario financiero;*
- i) *Realizar propuestas no vinculantes a las entidades controladas encaminadas a promover las buenas relaciones entre las entidades financieras y los usuarios, con la finalidad de prevenir, conciliar o atender conflictos entre éstos;*
- j) *Hacer recomendaciones a las entidades financieras sobre cómo fortalecer la protección de los derechos de los usuarios financieros, de conformidad al marco legal vigente;*
- k) *Proponer a las autoridades competentes las modificaciones, reformas, derogación de normas aplicables para la mejor protección de los derechos de los usuarios y beneficiarios financieros;*
- l) *Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera y a la Superintendencia de Bancos, 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 financieros, dentro del plazo de un mes posterior a la finalización del año.*

Además, en caso de cese de funciones, se deberá presentar un informe de fin de gestión, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 35 de esta norma;

- m) *Registrar y mantener actualizado en el sistema informático (OTRS o por el establecido para el efecto) proporcionado por la Superintendencia de Bancos todos y cada uno de los casos que haya recibido;*
- n) *Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de atención al cliente de cada entidad financiera. Para efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del Defensor/a del Cliente, se dirigirán al domicilio físico o dirección electrónica que las partes hayan señalado en*

Handwritten notes and signatures in blue ink:
MIR
aut
Ves OY
H3M RP
md.
D*

Para esto convocará a una audiencia de conciliación, notificando al reclamante al correo electrónico señalado en el Formulario de Reclamos para los Usuarios y Clientes del Sistema Financiero para Atención de Defensor del Cliente, en la audiencia las partes podrán comparecer personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita. Los clientes y 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/la Defensor/a 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, lo cual deberá ocurrir en un término no mayor a cinco (5) días, contados a partir de la suspensión, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.

Sí 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 comparece la entidad financiera 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/la Defensor/a 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.

Ante la falta de comparecencia del usuario financiero de manera injustificada a la audiencia de conciliación por segunda ocasión, se declarará el desistimiento total del reclamo o queja presentado y se dispondrá su archivo, dejando constancia en el acta de audiencia fallida, la misma que será notificada a las partes.

En el caso de inasistencia del representante de la entidad financiera a la audiencia de conciliación, el/la Defensor/a del Cliente deberá reportar este incumplimiento a la Superintendencia de Bancos.”

ARTÍCULO ONCE.- Sustituir el primer párrafo del artículo 22, por lo siguiente:

“Art. 22.- Término para atender.- El/la Defensor/a del Cliente tiene el término de (30) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo fue presentado ante el/la Defensor/a del Cliente, para emitir un pronunciamiento que ponga fin al mismo.”

ARTÍCULO DOCE.- Agregar como artículo 23 con el siguiente texto y reenumerar los artículos restantes:

“Art. 23.- Prueba para mejor resolver.- Durante la tramitación del reclamo o queja, el/la Defensor del Cliente podrá solicitar de oficio a las partes prueba para mejor resolver, para lo cual dispondrá el término de 6 (seis) días para remitir la información solicitada, pudiendo extenderse este término hasta 12 (doce) días cuando se trate de transacciones

Handwritten notes and signatures:
M.O.
P. 20
J. 15
HBM

Handwritten mark: lw

Resolución No. SB-2024-00749

Página No. 8

ejecutadas en el extranjero.”

ARTÍCULO TRECE.- Sustituir el primer párrafo del artículo 25 reenumerado, por lo siguiente:


“Art. 25.- Procedimiento de Consultas.- Una vez recibida la consulta escrita en el término de tres (3) días, el/la Defensor/a del Cliente notificará a la entidad financiera la misma y en el término de ocho (8) días la institución financiera deberá remitir mediante oficio la respuesta a el/la Defensor/a Cliente con las respectivas pruebas de descargo, el cual remitirá dicha respuesta al usuario o beneficiario financiero.”

ARTÍCULO CATORCE.- Sustituir el literal e) del artículo 36 reenumerado, por lo siguiente:

“e) Investigaciones a petición de la Superintendencia de Bancos que la/el Defensor/a del Cliente haya realizado, respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los usuarios financieros; y,”

DISPOSICIÓN FINAL. - Esta resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 09 de abril de 2024.



Mgr. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS (S)

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, a los 09 días del mes de abril del 2024.



Dr. Luis Felipe Aguilar Feijóo
SECRETARIO GENERAL

Handwritten notes and signatures in the right margin, including initials and a date: "09-04-2024".