

RESOLUCIÓN No. SB-2025-2692

ROBERTO JOSÉ ROMERO VON BUCHWALD
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

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. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (...)”*

Que el artículo 312 *ibidem* dispone: *“(...) 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 artículo 157 y 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establecen:

“Art. 157.- Vulneración de derechos. (Reformado por el Art. 11 de la Ley s/n, R.O. 1-S, 11-II-2022).- 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. (...)”

Art. 158.- 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.”;

Que los artículos 7 y 10 del del Capítulo IV: “El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, Título II “Sistema Financiero Nacional”, libro I “Sistema Monetario y Financiero”, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, disponen:

“Art. 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. La designación del defensor del cliente constará en el acto administrativo expedido por el Superintendente de Bancos. (...)”;

“Art. 10.- Período.- Los defensores del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado actuarán por un período de dos (2) años.”

Que, los artículos 25, 27, 28 y Disposición General Primera, respectivamente, de la Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, incorporada como Capítulo VIII.- *“NORMAS PARA EL CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN PARA LA POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES/AS DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO QUE SE ENCUENTRAN BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.”*, Título XIII, Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, estableció que:

“La/el Defensor/a del Cliente será designado por un período de dos (2) años (...); que: “(...) La designación de Defensor/a del Cliente constará en la resolución expedida por la/el Superintendente de Bancos (...); que “En caso de que se requiera llenar vacantes, se priorizará a los mejores puntajes que conforman la Base de Datos de Elegibles y se designará al/la Defensor/a del Cliente para el período restante del que fue designado el titular. (...);” y, que “La Superintendencia de Bancos, convocará ordinariamente del manera bienal al Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente y de forma extraordinaria cuando exista necesidad de completar vacantes.”

Que mediante Resolución Nro. SB-2025-01750 de 15 de julio de 2025, se expidió las *“NORMAS PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”*, con la cual se sustituyó el Capítulo VIII, del Título XIII *“DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”*, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos;

Que mediante resolución No. SB-2025-01876 de 29 de julio de 2025 la Máxima Autoridad autorizó el inicio del Proceso 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 en atención a la solicitud efectuada por Comisión Calificadora conformada para el mencionado Proceso para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, mediante Memorando No. SB-CCPDC-2025-003 de 07 de noviembre de 2025, la Máxima Autoridad de la Superintendencia de Bancos aprobó la Ampliación del Cronograma para el Proceso para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos Versión 2.0, el 07 de noviembre de 2025;

Que en consonancia con lo anteriormente señalado, a fin de velar con el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 312 de la Constitución de la República; 157 y 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero; y, letra e) del artículo 17 del capítulo III.- *“DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL”*, título XIII, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, es necesario prorrogar las funciones de los Defensores del Cliente designados mediante actos administrativos contenidos en Resoluciones expedidas el 15 de noviembre de 2023, y mediante actos administrativos con los cuales se designó Defensores del Cliente en reemplazo de los titulares hasta la conclusión del período para el cual fueron designados; y, con el fin proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, ya que el período para el cual fueron designados concluye el 15 de noviembre de 2025 y se encuentran en funciones conforme el siguiente detalle:

Tabla 1. Defensores que finalizan funciones en noviembre 2025

No.	Entidad Financiera	Defensor del Cliente	Resolución / designación
1	Banco del Pacífico S.A. (1)	Vanessa Loida García Carpio	SB-2023-02381 15-noviembre-2023
2	Banco del Pacífico S.A. (2)	Kléber Catón Coello Bajaña	SB-2023-02614 18-diciembre-2023
3	BanEcuador B.P.	Alex David Guevara Zamora	SB-2023-02376 15-noviembre-2023
4	Banco CitiBank	Carlos Enrique Freile Herrera	SB-2023-02373 15-noviembre-2023
5	Banco de la Producción S.A., Produbanco	Sylvia Alexandra Castro Gálvez	SB-2023-02360 15-noviembre-2023
6	Banco Diners Club del Ecuador S.A	Grace Tatiana Cisneros Aguirre	SB-2024-0157 25-enero-2024
7	Banco Desarrollo de los Pueblos, Codesarrollo	Larisa Verónica Ulloa Pérez	SB-2025-01488 14-junio -2025
8	Banco VisionFound	Susana Emperatriz Pinto Vaca	SB-2023-02389 15-noviembre-2023
9	Banco Bolivariano C.A.	Janeth del Rocío Pachar Nieto	SB-2023-02377 15-noviembre-2023
10	Banco Pichincha C.A. (1)	Pablo Giovanni Torres Velastegui	SB-2023-0262 15-noviembre-2023
11	Banco Pichincha C.A. (2)	Andrea Lucia Muela Rojas	SB-2023-02366 15-noviembre-2023
12	Banco Solidario S.A.	Anabel Viviana Carrera López	SB-2023-02364 15-noviembre-2023
13	Banco Procredit	Jenny Beatriz López Mena	SB-2023-02367 15-noviembre-2023
14	Banco Machala S.A.	Mercedes Vanessa Herrera Arriaga	SB-2023-02613 18-diciembre-2023
15	Banco del Austro S.A.	Einstein Eduardo Alvarado Ludeña	SB-2023-02388 15-noviembre-2023
16	Banco Internacional S.A.	Diego Armando Barba Salazar	SB-2023-02361 15-noviembre-2023
17	Banco D-MIRO (Actual Banco Atlántida S.A.)	Mabel Gioconda Rojas Delgado	SB-2024-0158 25-enero-2024
18	Banco Guayaquil S.A.	Danilo Omar Becerra Jaramillo	SB-2023-02375 15-noviembre-2023
19	Banco Coopnacional S.A.	Sylvia Inés Escalante Hernández	SB-2023-02381 15-noviembre-2023
20	Banco Del Bank	Arturo Xavier Morales Delgado	SB-2023-02383 15-noviembre-2023
21	Banco Comercial de Manabí S.A.	Greis María Salazar Piguave	SB-2024-0159 25-enero-2024
22	Banco del Litoral S.A.	Diana Carolina Andrade Córdova	SB-2023-02670 22-diciembre-2023
23	Banco Capital S.A.	Ana María Rueda Jaramillo	SB-2023-02369 15-noviembre-2023
24	Banco Amazonas S.A.	Jonathan Israel Dávila Sanchez	SB-2023-02379 15-noviembre-2023
25	Banco General Rumiñahui S.A.	Jorge Washington Molina Novoa	SB-2023-02365 15-noviembre-2023
26	Banco de Loja S.A.	Carlos Alberto Silva Mejía	SB-2023-02612 18-diciembre-2023

No.	Entidad Financiera	Defensor del Cliente	Resolución / designación
27	Banco del IESS	Fanny Johana Reinoso Jiménez	SB-2023-02368 15- noviembre-2023
28	Banco de Desarrollo del Ecuador (BDE)	Karina Elizabeth Roman Maldonado	SB-2024-01474 28-junio-2024

Que mediante Informe Técnico No. SB-DNAE-2025-023 de 11 de noviembre de 2025, suscrito por la Ing. Jenny Sánchez Criollo, Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, menciona en la parte pertinente: “(...) 4. **CONCLUSIÓN:** Del análisis realizado se determina que la prórroga de funciones de los Defensores del Cliente es jurídicamente viable y administrativamente necesaria, considerando que la ampliación del cronograma del proceso de postulación, selección y designación hasta el 04 de diciembre de 2025 impide la designación oportuna de los nuevos defensores antes del 15 de noviembre de 2025, fecha de término del período vigente.

En este contexto, la prórroga se constituye en una medida temporal que garantiza la continuidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios financieros, evitando la existencia de vacíos en la defensa y atención ciudadana. Dicha medida se enmarca en los principios de eficiencia, y tutela efectiva de los derechos previstos en el artículo 312 de la Constitución de la República, el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y el artículo 17, literal e), de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos

En consecuencia, corresponde disponer la prórroga de funciones de los actuales Defensores del Cliente hasta el 04 de diciembre de 2025, o hasta la designación de sus reemplazos, lo que ocurra primero”.

Que con memorando No. SB-INJ-2025-1204-M de 12 de noviembre de 2025, la Intendencia Nacional Jurídica de conformidad a la normativa y precautelando los derechos e intereses de los usuarios financieros, en su parte pertinente concluye:

“(...) En virtud de los antecedentes expuestos, del marco jurídico aplicable y del análisis efectuado, este Despacho concluye que resulta jurídicamente procedente y administrativamente indispensable disponer la prórroga en funciones de los Defensores del Cliente designados mediante actos administrativos que constan dentro de la Tabla No. 1 del presente informe adjunto. Dicha prórroga se sustenta en la ampliación del cronograma del proceso de postulación, selección y designación, cuya culminación se prevé para el 4 de diciembre de 2025, circunstancia que imposibilita la designación de nuevos defensores antes del 15 de noviembre de 2025, fecha en que concluye el período actualmente vigente.

Esta medida tiene un carácter estrictamente temporal y de continuidad institucional, orientada a preservar la prestación ininterrumpida del servicio y la protección efectiva de los derechos de los usuarios del sistema financiero, garantizando que no se produzcan vacíos funcionales o interrupciones en la defensa y atención de los usuarios financieros. En tal sentido, la prórroga constituye una acción administrativa preventiva y de gestión responsable que asegura la observancia de los principios de eficiencia, seguridad jurídica y tutela efectiva de los derechos, conforme lo previsto en el artículo 312 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y el artículo 17, literal e), de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos (...)”

Que mediante Memorando Nro. SB-DNAE-2025-0302-M de 12 de noviembre de 2025, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, remitió al señor Intendente General, el proyecto de

resolución de prórroga a fin de que sea puesto a consideración del señor Superintendente de Bancos para su revisión y suscripción.

Que, mediante Memorando Nro. SB-IG-2025-0402-M de 13 de noviembre de 2025, el Intendente General, remitió al señor Superintendente de Bancos, el proyecto de resolución para la formalización y suscripción correspondiente.

Que mediante acción de personal Nro. 0046 de 28 de enero de 2025, se me designó Superintendente de Bancos; y, por ende, máxima autoridad de este Organismo de Control; y

En ejercicio de sus facultades legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- PRORROGAR en funciones a los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, detallados en la Tabla No. 1 constante en la presente resolución, cuyo período concluye el 15 de noviembre de 2025, hasta que sean legalmente reemplazados con la expedición del acto administrativo correspondiente como resultado del Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, cuyo inicio fue autorizado mediante resolución No. SB-2025-01876 de 29 de julio de 2025.

ARTÍCULO 2.- Para todos los efectos, notifíquese la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Bancos, a las direcciones electrónicas de los Defensores del Cliente en funciones y de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 13 de noviembre de dos mil veinticinco.

Eco. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el 13 de noviembre de dos mil veinticinco.

Mgs. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIA GENERAL