

RESOLUCIÓN No. SB-2022-2247

**ANTONIETA GUADALUPE CABEZAS ENRÍQUEZ
SUPERINTENDENTE DE BANCOS (S)**

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 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala: "Defensor del cliente. 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 5, 6 y 7 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, expresamente señalan:

"Art. 5.- Convocatoria.- El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones a defensor del cliente de las entidades que conforman los sectores financiero público y privado, mediante publicación en un diario de mayor circulación nacional y en su portal web, la que se sujetará a las formalidades que determine dicho organismo de control."

"Art. 6.- Comisión calificadora.- El Superintendente de Bancos mediante norma de control conformará la comisión calificadora y establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes. La comisión calificadora presentará un informe que recoja los resultados de la verificación de requisitos y evaluación de la documentación presentada, sobre la base del cual creará una base de datos de postulantes determinados como admisibles."

"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. (...)”;

Que, mediante Resolución No. SB-2022-1861 de 30 de septiembre de 2022, se sustituyó el capítulo VII.- NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, título XIII, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos;

Que, los artículos 5, 6, 7, y 12 de la citada norma de control, determinan textualmente lo siguiente:

“Art. 5- Comisión Calificadora.- La Comisión Calificadora, en adelante “Comisión”, será responsable de dirigir el desarrollo del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, misma que estará integrada por: a. Intendente/a General o su delegado, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente; b. Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado o su delegado, con derecho a voz y voto; c. Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público o su delegado, con derecho a voz y voto; y, e. Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con derecho a voz, en calidad de Secretario/a. f. Director/a de Trámites Legales, con derecho a voz, en calidad de asesor legal de la Comisión.”

“Art. 6.- Atribuciones de la Comisión Calificadora.- La Comisión tendrá los siguientes deberes y atribuciones: a. Presentar al Superintendente de Bancos o su delegado, que no deberá ser miembro natural delegado de la comisión; la planificación para el desarrollo del Concurso, y una vez concluido el proceso, en el término de quince (15) días presentará el Informe Final del Concurso; b. Coordinar y dirigir la ejecución del Concurso y solventar los inconvenientes que se presenten en el desarrollo de cada una de las etapas; c. Requerir a las áreas involucradas de la Superintendencia de Bancos el cumplimiento e implementación de las actividades determinadas en la presente norma; d. Velar que, en el desarrollo de cada etapa del Concurso, se cumpla con lo establecido en la presente norma; y, e. Conocer y decidir sobre la ampliación de términos y plazos establecidos en la presente norma.”

“Art. 7.- Requisitos.- Las/los postulantes al Concurso deberán cumplir los siguientes requisitos: a. Ser ciudadano ecuatoriano; b. Ser legalmente capaz para contratar; c. Presentar hoja de vida actualizada según formato establecido por la Superintendencia de Bancos; d. Tener título universitario de tercer o cuarto nivel debidamente registrado en SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: Derecho, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero. En caso de no poseer título universitario de tercer o cuarto nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero; y, e. Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero. f. Presentar una declaración juramentada otorgada ante Notario Público en donde el postulante acredite que cumple con

los requisitos establecidos en la presente norma y que no está incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.”

“Art. 12.- Convocatoria.- La o el Superintendente de Bancos dispondrá que la Secretaría General realice la convocatoria al Concurso, a partir del Informe de Necesidad de Inicio del Concurso, formulado por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano. Así como también dispondrá la conformación de la Comisión Calificadora. La convocatoria se realizará mediante una publicación en un diario de mayor circulación nacional; y, en la página web de la Superintendencia de Bancos. La convocatoria contendrá, al menos, lo siguiente: a. El cargo a postular como Defensores/as del Cliente; b. Ciudad en donde se efectuará el concurso; c. Los requisitos que deben contemplar los y las postulantes; d. Listado de las entidades financieras controladas, con el número de Defensores/as del Cliente; e. Cronograma de las etapas del concurso; y, f. Mecanismo de postulación, selección y designación, así como el mecanismo para la presentación de reconsideraciones.”;

Que, mediante Memorando No. SB-DNAE-2022-0641-M de 20 de octubre de 2022, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, emitió el Informe de Necesidad para el inicio del Tercer Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a Nivel Nacional para el período 2023-2025;

Que, mediante Memorando No. SB-INJ-2022-1214-M de 04 de noviembre de 2022, la Intendencia Nacional Jurídica presentó el criterio de favorabilidad para dar inicio al Tercer Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente;

Que, mediante Memorando No. SB-DNAE-2022-0696-M de 25 de noviembre de 2022, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano emitió un alcance al Informe de Necesidad contenido en el Memorando No. SB-DNAE-2022-0641-M de 20 de octubre de 2022, a fin de cubrir seis plazas vacantes del Defensor del Cliente; así como, disponer de un banco de elegibles que actualmente la Superintendencia de Bancos no tiene en razón de los resultados generados en los dos concursos previos;

En ejercicio de sus facultades legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- AUTORIZAR el inicio del Tercer Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional.

ARTÍCULO 2.- DISPONER la conformación de la Comisión Calificadora para el Tercer Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional, de conformidad a lo establecido en artículo 5 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, quienes darán cumplimiento a lo establecido en el artículo 6 de la misma norma.

ARTÍCULO 3.- DISPONER que la Secretaría General de la Superintendencia de Bancos realice la Convocatoria del Tercer Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional; mediante la publicación en uno de los diarios de mayor circulación nacional; y en la página web institucional de la Superintendencia de Bancos.

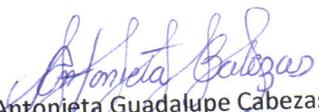
DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La Comisión Calificadora establecerá los parámetros generales para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de Defensores del Cliente a Nivel Nacional de las Entidades Financieras Controladas por la Superintendencia de Bancos.

SEGUNDA.- Los casos de duda y los no contemplados en la "NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS" serán resueltos por la Comisión Calificadora que se crea en el artículo 2 de esta resolución.

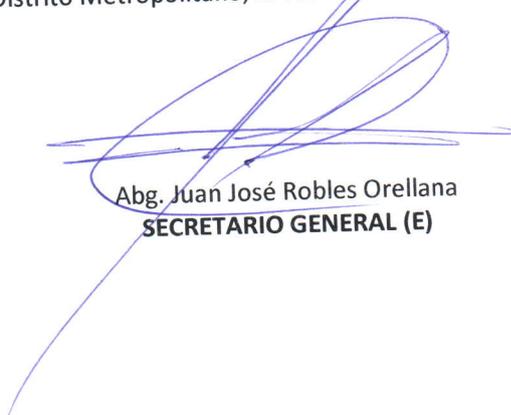
TERCERA.- Los Defensores del Cliente designados en el presente concurso ejercerán sus funciones en el periodo comprendido del 2023 al 2025; el mismo que aplicará para la vigencia del banco de elegibles.

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



Mgs. Antonieta Guadalupe Cabezas Enriquez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS (S)

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el veintinueve de noviembre de dos mil veintidós.



Abg. Juan José Robles Orellana
SECRETARIO GENERAL (E)