

**RESOLUCIÓN Nro. SB-2023-0673**

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

**CONSIDERANDO:**

**Que** el artículo 312 de la Constitución de la República 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 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 artículo 158 ibidem, 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** el Capítulo IV.- El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros establece que el Defensor del Cliente es una persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos;

**Que** el artículo 1 del 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, establece: “(...) La presente

*norma tiene por objeto regular el proceso del concurso de méritos y oposición, para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente para las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, junto con sus requisitos, atribuciones, deberes y prohibiciones; así como para la conformación del banco de elegibles que permita designar a los nuevos defensores del cliente por falta o ausencia dentro del cumplimiento de su período de gestión. (...);*

**Que** el artículo 14 ibidem, establece: “(...) La Dirección de Administración de Talento Humano verificará el cumplimiento de los requisitos y documentos entregados por las/los postulantes en la etapa de postulación, que concluirá con un informe el cual contendrá el listado de postulantes idóneos y no idóneos, según lo determinado en esta norma, mismo que será entregado a la Comisión Calificadora. La Comisión Calificadora conocerá y dispondrá la publicación del Informe del listado de postulantes idóneos y no idóneos en la página web institucional.(...);

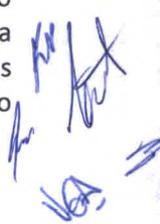
**Que** el artículo 22 ibidem, establece: “(...) El concurso será declarado desierto por la o el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora únicamente cuando no existan postulantes que acrediten la nota mínima para formar parte del Banco de Elegibles que cubran las plazas disponibles”;

**Que** mediante Resolución Nro. SB-2022-2247 de 29 de noviembre de 2022, la Superintendente de Bancos dispuso: **“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.” Y, el objeto del referido concurso fue cubrir seis (6) plazas vacantes y conformar un banco de elegibles para el periodo 2023 –2025 que permita ocupar las plazas por la finalización del periodo de gestión de los Defensores designados en febrero y octubre de 2021, es decir cubrir treinta (30) plazas;

**Que** con memorando Nro. SB-CGAF-2023-0064-M de 14 de marzo de 2023, la Coordinación General Administrativa Financiera, remitió a la Comisión Calificadora el Informe Técnico de Verificación de Requisitos dentro del Tercer Concurso de Méritos y Oposición para Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional; en donde se informa que una vez concluida la etapa de verificación de requisitos e inhabilidades, el número de postulantes calificados como idóneos son apenas once (11), de un total de 117 postulantes, para continuar con las siguientes etapas del concurso;

**Que** de acuerdo con el memorando Nro. SB-CGAF-2023-0064-M de 14 de marzo de 2023, apenas el 9,40% del total de postulantes cumplieron con los requisitos previstos en el artículo 7 de la Norma de Control del Defensor del Cliente y no incurrir en las inhabilidades contempladas en el artículo 8 ibidem;

**Que** mediante memorando Nro. SB-IG-2023-0187-M de 20 de marzo de 2023, la Comisión Calificadora recomendó a la Máxima Autoridad que se declare desierto el Tercer Concurso de Méritos y Oposición de los Defensores del Cliente por cuanto de la verificación de requisitos incluidas las inhabilidades, se determina que el número de postulantes que son calificados como idóneos para continuar con las siguientes etapas del concurso, no cubren el número de plazas para Defensores del Cliente, esto es al menos treinta. No obstante que los once postulantes calificados como idóneos obtuvieran la nota mínima para formar parte del banco de elegibles, este número



no cubre las plazas necesarias convocadas. En tal virtud, se configuran los supuestos previstos en el artículo 22 de la Norma de Control de Defensor del Cliente;

**Que** mediante memorando Nro. SB-INJ-2023-0281-M de 27 de marzo de 2023, en respuesta al memorando Nro. SB-DNAE-2023-0156-M de 24 de marzo de 2023, la Intendencia Nacional Jurídica emitió la viabilidad jurídica y recomendó la emisión de la presente resolución;

En ejercicio de sus facultades legales,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- ACEPTAR** la recomendación de la Comisión Calificadora, contenida en el memorando Nro. SB-IG-2023-0187-M de 20 de marzo de 2023 referente a la declaratoria de desierto del Tercer Concurso de Méritos y Oposición de los Defensores del Cliente.

**ARTÍCULO 2.- DECLARAR** desierto 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, en virtud que los resultados de la etapa de verificación de requisitos e inhabilidades demostraron que el número de postulantes calificados como idóneos para continuar con las siguientes etapas del concurso, no cubren las plazas ni el número para conformar el banco de elegibles necesarios convocados para Defensores del Cliente.

**ARTÍCULO 3.- DISPONER** a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, realizar las acciones pertinentes para iniciar el Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional en el término máximo de 30 días.

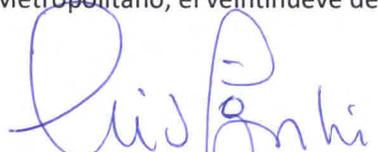
**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintinueve de marzo de dos mil veintitrés.



Mgs. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS (S)**

**LO CERTIFICO.** - Quito, Distrito Metropolitano, el veintinueve de marzo de dos mil veintitrés.



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



