

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO VIII.- NORMAS 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 EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (Incorporada mediante resolución Nro. SB-2023-0829 de 19 de abril del 2023)

SECCIÓN I.- Generalidades

Art 1. -Objeto. – La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los/as defensores/as del cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado, que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

Art 2.- Ámbito de aplicación.- Las normas previstas en la presente resolución son aplicables al Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente, que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

Art. 3.- Principios. - En el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente se observarán los principios de gratuidad, igualdad, equidad, probidad, oposición y méritos, transparencia, veracidad, autonomía, participación, independencia, objetividad, imparcialidad, no discriminación, publicidad, especialidad y legalidad establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Art 4.- Glosario. - Para los efectos de la aplicación de esta norma, se define los siguientes términos:

- a) **Base de Datos de Elegibles:** Es el registro de las/los postulantes que superaron todas las etapas del concurso de méritos y oposición.
- b) **Banco de preguntas:** Es el listado de preguntas con sus respuestas, del cual se seleccionará aleatoriamente las preguntas para definir un cuestionario que se aplicará en la prueba de conocimientos teóricos - técnicos a las/los postulantes.
- c) **Candidato elegible:** Es la o el aspirante a Defensor del Cliente que superaron todas las etapas del concurso de méritos y oposición.
- d) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero. La condición de cliente financiero será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que avale la existencia de una relación contractual de carácter financiero entre éste y la entidad financiera.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- e) **Comisión Calificadora:** Conjunto de autoridades o sus delegados, de la Superintendencia de Bancos responsables de dirigir el desarrollo del concurso y calificar a los postulantes a Defensores/as del Cliente.
- f) **Competencias:** Son los conocimientos asociados a instrucción formal, experiencia laboral, capacitaciones y acciones de participación y protección de derechos que se requieren para el ejercicio de las funciones de los Defensores/as del Cliente.
- g) **Convocatoria:** Es la etapa del concurso de méritos y oposición en la que se llama a su inicio, haciendo conocer a la ciudadanía los requisitos para participar en el concurso y las plazas disponibles en las entidades financieras.
- h) **Concurso de méritos y oposición:** Es el proceso por el cual se selecciona a la persona más idónea, que reúna los requisitos del perfil del puesto para ser Defensores/as del Cliente.
- i) **Concurso Desierto.** - El concurso será declarado desierto por la o el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora, cuando se produzca una de las siguientes causas: a) Omisión o incumplimiento del procedimiento del concurso, que no sea susceptible de convalidación alguna y cause daño irreparable o influya en la decisión; b) Cuando no existan los suficientes postulantes para cubrir las plazas disponibles, en cualquier etapa del concurso; y, c) Por considerarse inconveniente para los intereses institucionales
- j) **Defensor del Cliente:** 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.
- k) **Mérito:** Es la etapa del concurso en la cual se evalúa el conjunto de características y requisitos que debe cumplir el postulante sobre el perfil de Defensor del Cliente, de acuerdo con lo establecido en la presente norma.
- l) **Oposición:** Es el proceso de medición objetiva de los niveles de competencias que ostentan las y los postulantes a través de la prueba teórica-técnica, que está relacionada con los niveles de competencia del perfil de Defensor del Cliente.
- m) **Postulación:** Es el acto mediante el cual una persona, libre y voluntariamente, durante la difusión de la convocatoria del Concurso, manifiesta su interés en participar para ser Defensor/a del Cliente.
- n) **Plaza:** Vacante disponible para desempeñar las funciones de Defensor/a del Cliente por entidad financiera.
- o) **Prueba de conocimientos teórico-técnico:** Es el examen escrito elaborado de forma específica y con la complejidad relacionada con el perfil del puesto materia del concurso, que sirve para medir si las y los postulantes, poseen los conocimientos técnicos y teóricos que se requieren para desempeñarse en el

mismo.

SECCIÓN II.- Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente de las entidades financieras.

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;
- d) Intendente/a General de Gestión Institucional 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 Calificadora.

Art. 6.- Atribuciones de la Comisión Calificadora. - La Comisión tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Presentar al/la 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;
- e) Conocer y decidir sobre la ampliación de términos y plazos establecidos en la presente norma; y,
- f) Las demás que constan en esta norma y las que le asigne el/la Superintendente de Bancos.

SECCIÓN III.- Calificación de requisitos de los postulantes a defensores/as del cliente de las entidades financieras

Art. 7.- Requisitos. - Las/los postulantes al concurso deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano ecuatoriano;
- b) Ser legalmente capaz para contratar;

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- c) Título universitario de tercer nivel debidamente registrado en la 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. Adicionalmente, acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero; y,
- d) En caso de no poseer título universitario de tercer nivel en las áreas descritas en el literal c), deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero.

Art. 8.- Inhabilidades. - No podrán postular al Concurso de Defensores/as del Cliente, quienes a la fecha de la postulación se encuentren inmersos en alguna de las siguientes causales:

- a) Haber recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista.
- b) Registrar obligaciones en firme en el transcurso de los últimos 60 días, con el Servicio de Rentas Internas.
- c) Registrar obligaciones en firme, en el transcurso de los últimos 60 días, con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios.
- d) Registrar a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registrar cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior.
- e) Ser cónyuge, tener unión de hecho, o ser parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el/la Superintendente de Bancos, los funcionarios de la Dirección de Talento Humano o con los miembros de la Comisión Calificadora designada por el Superintendente de Bancos al momento de la calificación.
- f) Haber actuado como miembros del Directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa.
- g) Encontrarse inhabilitado para manejar cuentas corrientes a la fecha de postulación.
- h) Hallarse en mora directamente con las entidades financieras en el transcurso de los 60 días, previos a la fecha de postulación.
- i) Registrar responsabilidad administrativa, civil o indicios de responsabilidad penal determinada por la Contraloría General del Estado.
- j) Haber sido removido por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco (5) años.
- k) Haber laborado en relación de dependencia en la Superintendencia de Bancos un (1) año antes de la fecha de postulación.

Art. 9.- Inhabilidad superveniente. - La Superintendencia de Bancos, podrá revisar las inhabilidades previstas en el artículo que precede en cualquier momento y de verificar que la/el Defensor/a del Cliente se encuentre inmerso en una de ellas, procederá conforme lo previsto en la presente norma.

Art. 10.- Documentación. - Las/los interesadas/os deberán remitir su postulación conforme al mecanismo y procedimiento que se defina en la convocatoria del concurso de méritos y oposición para la designación del Defensor/a del Cliente, para lo cual deberán presentar la siguiente documentación:

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- a) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del último proceso electoral;
- b) Formulario de postulación establecido por la Superintendencia de Bancos;
- c) Certificado de Registro de Título otorgado por la SENESCYT;
- d) Documentos que acrediten los años de experiencia requeridos para el cargo (servicios profesionales y/o relación de dependencia);
- e) Hoja de vida actualizada en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
- f) Reporte de la información personal que consta registrada en la base de datos de la Contraloría General del Estado;
- g) Certificados de no tener obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios;
- h) Certificado de cumplimiento tributario otorgado por el Servicio de Rentas Internas;
- i) Certificado de no tener obligaciones en mora con el BIESS;
- j) Declaración Juramentada ante Notario Público en la que la/el postulante indique: 1) Las operaciones activas y pasivas que mantiene en las entidades financieras; y, 2) Que cumple con los requisitos para postular a Defensor del Cliente y que no se encuentra inmerso con las inhabilidades, de la presente norma, conforme el formato que la Superintendencia de Bancos proporcionará.

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para supostulación, en consecuencia, cualquier error, falsedad o inexactitud en el formulario de postulación o en la documentación presentada, dará lugar a su descalificación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, para lo cual este organismo de control podrá verificar en cualquier momento la documentación presentada.

No se valorará documentación que no haya sido entregada a la Superintendencia de Bancos, conforme lo dispuesto en la convocatoria y lo establecido en la presente norma.

SECCIÓN IV.- Etapas y procedimiento del concurso

Art. 11.- Etapas. – El Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente en las diferentes entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, contendrá las siguientes etapas:

- a) Convocatoria;
- b) Postulación;
- c) Verificación de requisitos;
- d) Convalidación;
- e) Impugnación;
- f) Calificación de Méritos;
- g) Oposición;
- h) Impugnación al puntaje final;
- i) Designación; y,
- j) Conformación de la Base de datos de Elegibles.

Los resultados de cada una de las etapas del concurso serán publicados en la página web de la Superintendencia de Bancos, para lo cual es responsabilidad del postulante verificar el avance de estas de acuerdo con el cronograma planteado.

Art. 12.- Convocatoria. - La/el Superintendente de Bancos dispondrá que la Secretaría General realice la Convocatoria al Concurso, a partir del Informe de Necesidad de Inicio

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

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 deberá contener al menos, lo siguiente:

- a) El cargo a postular como Defensores/as del Cliente;
- b) Referencia a los Parámetros Generales y Norma de control en donde los/las postulantes podrán revisar los requisitos que deben cumplir;
- c) Cronograma de las etapas del concurso; y,
- d) Mecanismo de postulación, dirección para presentar la postulación y página web en donde los y las postulantes puedan acceder a información relativa al concurso.

La convocatoria se realizará mediante una publicación en un diario de mayor circulación nacional y/o en la página web de la Superintendencia de Bancos.

Art. 13.- Postulación. - Las personas interesadas en participar en el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de Defensores/as del Cliente, postularán y remitirán su documentación en la fecha, hora, lugar y medio que la Superintendencia de Bancos, defina en la convocatoria.

Los postulantes se encuentran obligados a revisar permanentemente las publicaciones en la página web de la Superintendencia de Bancos referente a toda la información del concurso.

Art. 14.- Verificación de Requisitos. - 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 y concluirá con la generación del listado de postulantes idóneos y no idóneos, el cual será entregado a la Comisión Calificadora.

Art. 15.- Convalidación. - La convalidación procede cuando se identifican los errores u omisiones en la postulación, es decir, los errores u omisiones que sean de forma y no de fondo. Se entenderá por errores u omisiones de forma, aquellos que no implican modificación alguna al contenido sustancial de la información presentada por el/la postulante.

Las condiciones específicas de la etapa de convalidación serán detalladas en los parámetros generales del concurso, observando lo previsto en el párrafo que antecede.

Una vez finalizada la etapa de convalidación, la Comisión Calificadora, dispondrá la publicación del listado de postulantes idóneos y no idóneos, en la página web institucional.

Art. 16.- Impugnación. - Las/los postulantes tendrán derecho a presentar impugnaciones a los resultados en el término de tres (3) días contados a partir de la publicación en la página web institucional del listado de postulantes idóneos y no idóneos

La Dirección de Administración del Talento Humano en el término máximo de cinco (5) días revisará las impugnaciones presentadas por las/los postulantes a Defensores/as del Cliente, y elaborará la matriz de impugnaciones, a fin de que en el término de tres (3) días sean conocidos y resueltos por la Comisión Calificadora.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

Una vez resueltas las impugnaciones presentadas, la Comisión Calificadora dispondrá la publicación de la lista definitiva de postulantes idóneos en la página web institucional.

Art 17.- Criterios para Calificación de Méritos. - Los méritos de los postulantes idóneos serán calificados por la Dirección de Administración del Talento Humano con base en los siguientes criterios:

TABLA 1.- CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE MÉRITOS – 20 PUNTOS	
INSTRUCCIÓN FORMAL (Instrucción Formal adicional debidamente registrada 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, tales como: Auditoría, Contabilidad y Banca)	PUNTAJE MÁXIMO 8 PUNTOS
*Especialidad	2
*Maestría	3
*Doctorado, PHD	3

* Solo se calificará un (1) título en cada nivel.

FORMACIÓN ESPECÍFICA	PUNTAJE MÁXIMO 4 PUNTOS
* Certificación de formación en mediación emitido por el Consejo de la Judicatura	4
EXPERIENCIA	PUNTAJE MÁXIMO 8 PUNTOS
* Años adicionales al mínimo requerido de experiencia laboral en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero. Por cada año adicional al mínimo requerido en cada caso, se otorgará 2 puntos hasta un máximo de 8 puntos.	8

Art. 18.- Resultados de Méritos. - Una vez concluida la etapa de calificación de méritos, la Dirección de Administración del Talento Humano en el término de cinco (5) días emitirá un informe que contenga los resultados del puntaje de cada preseleccionado.

La Comisión Calificadora conocerá el informe y dispondrá la publicación de los resultados de la etapa de calificación de méritos en la página web Institucional.

Art. 19.- Etapa de Oposición. - La etapa de oposición consiste en una evaluación teórica-técnica que medirá los conocimientos de los preseleccionados, misma que será evaluada con un máximo de 80 puntos.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano elaborará el Banco de Preguntas para la etapa de Oposición, mismo que guardará relación con las actividades a realizarse por la/el Defensor/a del Cliente. La Dirección de Administración de Talento Humano será la responsable de aplicar y calificar la prueba teórica-técnica a los preseleccionados.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

La Comisión Calificadora dispondrá la publicación del Banco de Preguntas en la página web de la Superintendencia de Bancos, publicación que deberá realizarse con al menos 72 horas de anticipación a la fecha y hora de la prueba teórica-técnica.

Art. 20.- Resultados de Etapa de Oposición. - La Dirección de Administración de Talento Humano en el término de cinco (5) días, deberá remitir a la Comisión Calificadora los resultados del puntaje de la etapa de oposición de cada preseleccionado.

La Comisión Calificadora conocerá, aprobará y dispondrá la publicación de los resultados de la etapa de oposición en la página web Institucional.

Art. 21.- Resultados Finales. - La Dirección de Administración del Talento Humano, elaborará el informe de resultados finales en el término de ocho (8) días contados a partir de la publicación de los resultados de la etapa de oposición y lo presentará a la Comisión Calificadora, quienes conocerán, aprobarán y dispondrán la publicación de los resultados finales con los preseleccionados en la página web institucional.

Art. 22.- Impugnación al Puntaje Final. - Una vez publicados los resultados finales en la página web institucional, la/el preseleccionada podrá impugnar en el término de tres (3) días y solicitar la reconsideración del puntaje final obtenido.

La/el preseleccionada/o presentará la impugnación a través del medio o mecanismo que disponga para el efecto la Superintendencia de Bancos.

La Comisión Calificadora será la encargada de conocer y resolver las impugnaciones en el término de cinco (5) días, y dispondrá la publicación de los resultados.

Art. 23.- Concurso Desierto. - El concurso será declarado desierto por la/el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora, cuando se produzca una de las siguientes causas:

- a) Omisión o incumplimiento del procedimiento del concurso, que no sea susceptible de convalidación alguna y cause daño irreparable o influya en la decisión;
- b) Cuando no existan los suficientes postulantes para cubrir las plazas disponibles, en cualquier etapa del concurso; y,
- c) Por considerarse inconveniente para los intereses institucionales.

SECCIÓN V.- De la Designación

Art. 24.- Criterios para la Designación. – La/el Superintendente de Bancos designará el/la Defensor/a Cliente de cada institución financiera conforme los siguientes criterios:

- a) Puntaje final obtenido;
- b) Plaza a la cual postuló; y,
- c) Promedio de reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos por entidad financiera en los últimos dos años.

En caso de existir un empate en los resultados finales se resolverá mediante sorteo realizado por la comisión calificadora.

La Superintendencia de Bancos no podrá designar a un Defensor del Cliente en una entidad financiera en la cual mantenga relación comercial.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en el sitio web de cada entidad financiera a la cual corresponda y en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

Art. 25.- Período. - 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.

Art. 27.- Designación de Defensor/a del Cliente. – La/el Superintendente de Bancos de la recomendación de la Comisión Calificadora designará a los/las Defensores/as del Cliente, para cada una de las entidades del sector financiero público y privado, sobre la base del resultado del cumplimiento de requisitos y de los documentos presentados.

La designación de Defensor/a del Cliente constará en la resolución expedida por la/el Superintendente de Bancos. Previo a su posesión el Defensor del Cliente deberá obligatoriamente suscribir los documentos determinados por la Superintendencia de Bancos con relación a la Política Anti Soborno implementada por el organismo de control.

La/el Superintendente de Bancos, en caso de ser necesario, podrá designar un Defensor/a del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas, en función del total de sus activos.

SECCIÓN VI.-Base de Datos de Elegibles

Art. 28.- Base de Datos de Elegibles.- Son las/los postulantes que superaron todas las etapas del concurso de méritos y oposición; y, que no fueron designados como Defensores/as del Cliente.

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 periodo restante del que fue designado el titular.

La Comisión Calificadora será la encargada de disponer la publicación de la designación de los/las Defensores/as del Cliente y el Banco de Elegibles.

DISPOSICIONES GENERALES. -

PRIMERA.- La Superintendencia de Bancos, convocará ordinariamente de 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.

SEGUNDA.- Los casos de duda sobre la aplicación de la presente resolución serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.