

**RESOLUCIÓN No. SB-2023-0994**

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.*";

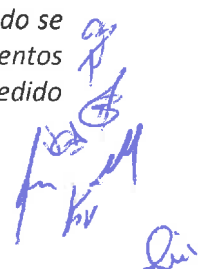
**Que**, el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala: "*Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor 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 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 establecen:

**"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-2023-0829 de 19 de abril de 2023, se incorporan las “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 CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”, como capítulo VIII, del título XIII, del libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos; cuyos artículos 5, 6, 7, y 12, establecen 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;
- 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 en las que se asigne el/la Superintendente de Bancos.”

**“Art. 7.- Requisitos.-** Las/los postulantes al Concurso deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser ciudadano ecuatoriano;
- b. Ser legalmente capaz para contratar;
- 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. 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 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.”*

**Que,** mediante Memorando No. SB-DNAE-2023-0236-M de 5 de mayo de 2023, en cumplimiento del artículo 12 transcrito anteriormente, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, emitió el Informe de Necesidad para el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos para el período 2023-2025;

**Que,** con Memorando No. SB-INJ-2023-0445-M de 11 de mayo de 2023 y con Memorando No. SB-INJ-2023-0452-M de 12 de mayo de 2023, respectivamente, la Intendencia Nacional Jurídica presenta el criterio favorable para dar inicio al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos; y, recomienda suscribir la presente resolución; y,

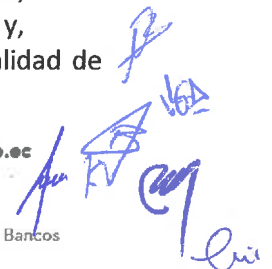
En ejercicio de sus facultades legales,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- AUTORIZAR** el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 2.- DISPONER** de conformidad al artículo 5 de las *“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 control de la Superintendencia de Bancos”*, la conformación de la Comisión Calificadora, está integrada por:

- a. Intendente/a General, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente;
- b. Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado, con derecho a voz y voto;
- c. Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público, 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.

**ARTÍCULO 3.- DISPONER** que la Secretaría General de la Superintendencia de Bancos realice la Convocatoria del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas por la Superintendencia de Bancos; 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 de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

**SEGUNDA.-** Los casos de duda y los no contemplados en las "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 CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS", contenidas en el Capítulo VIII, del Título XIII, del Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, serán resueltos por la Comisión Calificadora que se conforma en el artículo 2 de la presente resolución.

**TERCERA.-** Los Defensores del Cliente designados en el presente concurso ejercerán sus funciones en las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos el período 2023-2025.

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



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

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el doce de mayo de dos mil veintitrés.



Abg. Luis Felipe Aguilar Feijoó  
SECRETARIO GENERAL