

PARÁMETROS GENERALES PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE DEFENSORES/AS DEL CLIENTE A NIVEL NACIONAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Mediante Resolución Nro. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, la Superintendente de Bancos (S) expidió 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; y, con Resolución Nro. SB-2023-0994 de 12 de mayo de 2023, la Superintendente de Bancos (S) dispuso la convocatoria para el Concurso de Méritos y Oposición para Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, para cubrir un total de 30 plazas para Defensor del Cliente para el período 2023-2025, de acuerdo al siguiente detalle:

| CIUDAD | ENTIDADES CONTROLADAS | PLAZAS |
|---------------------|--|-----------|
| QUITO | BANCO GENERAL RUMINAHUI | 1 |
| | BANCO INTERNACIONAL | 1 |
| | BANECUADOR B.P. | 1 |
| | BANCO PROCREDIT | 1 |
| | BANCO SOLIDARIO | 1 |
| | BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P | 1 |
| | BANCO DE LA PRODUCCION PRODUBANCO | 1 |
| | BANCO FINCA | 1 |
| | BANCO DINERS | 1 |
| | BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, BIESS | 1 |
| | BANCO CAPITAL | 1 |
| | BANCO PICHINCHA | 2 |
| | BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.S. CODESARROLLO | 1 |
| | BANCO CITIBANK | 1 |
| TOTAL | 15 | |
| GUAYAQUIL | BANCO PACIFICO | 2 |
| | BANCO BOLIVARIANO | 1 |
| | BANCO AMAZONAS | 1 |
| | BANCO LITORAL | 1 |
| | BANCO GUAYAQUIL | 1 |
| | BANCO COOPNACIONAL | 1 |
| | BACO D-MIRO | 1 |
| | CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL BP | 1 |
| | BANCO DELBANK | 1 |
| | TOTAL | 10 |
| IBARRA | BANCO VISIONFUND ECUADOR | 1 |
| | TOTAL | 1 |
| MACHALA | BANCO MACHALA | 1 |
| | TOTAL | 1 |
| PORTOVIEJO | BANCO COMERCIAL DE MANABI | 1 |
| | TOTAL | 1 |
| LOJA | BANCO DE LOJA | 1 |
| | TOTAL | 1 |
| CUENCA | BANCO DEL AUSTRO | 1 |
| | TOTAL | 1 |
| TOTAL PLAZAS | | 30 |

1. REQUISITOS. - Los requisitos para postularse para Defensor del Cliente de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos son los señalados en el artículo 7 de las Normas para el Concurso de Méritos y Oposición para la Selección y Designación del Defensor del Cliente, Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, y los siguientes documentos:

- a) Ser ciudadano ecuatoriano;
- b) Ser legalmente capaz para contratar;
- c) Tener título universitario de tercer nivel debidamente registrado en la SENESCYT, en uno 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, debe acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero;
- 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.

2. INHABILIDADES. – De acuerdo al artículo 8 de las Normas para el Concurso de Méritos y Oposición para Defensor del Cliente, Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, no podrán postular al Concurso, quienes a la fecha de postulación incurran en alguna de las siguientes causales:

- a. Hayan recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista.
- b. Registren obligaciones en firme en el transcurso de los últimos 60 días, con el Servicio de Rentas Internas.
- c. Registren obligaciones en firme, en el transcurso de los últimos 60 días con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios.
- d. Registren a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registren cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior.
- e. Sean cónyuge, o tengan unión de hecho, o sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el 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. Hayan actuado como miembros del directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa.
- g. A la fecha de postulación, se encuentren inhabilitados para manejar cuentas corrientes.
- 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 removidos por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos 5 años.
- k. Haber laborado en relación de dependencia en la Superintendencia de Bancos 1 año antes de la fecha de postulación.

3. POSTULACIÓN. - La recepción de postulaciones se realizará de forma física y presencial a partir del 19 de mayo de 2023 hasta el 16 de junio de 2023, desde las 08:30 hasta las 16:30, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, ubicadas en las siguientes direcciones:

| CIUDAD | DIRECCIÓN |
|------------|--|
| Quito | Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid |
| Guayaquil | Chimborazo 412 y Aguirre |
| Cuenca | Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova |
| Portoviejo | Pedro Zambrano Izaguirre 637 y América |

El postulante presentará en una carpeta: el formulario de postulación, acompañando su hoja de vida y

demás documentos habilitantes, establecidos en los artículos 7 y 10 de las Normas para el Concurso de Méritos y Oposición para Defensor del Cliente, Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023.

Toda la documentación deberá presentarse en original, en caso de no contar con la misma, se presentará copias certificadas, la misma que deberá estar enumerada y sumillada por cada hoja.

No se considerarán las postulaciones entregadas fuera del horario, lugares señalados y que no cumplan con las condiciones establecidas en este documento.

4. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES. –

Tabla No. 1

| REQUISITOS INDISPENSABLES | |
|---|---|
| REQUISITO | DOCUMENTACIÓN SOPORTE |
| Formulario de postulación | Formulario de postulación para Defensor del Cliente (sin tachones ni enmendaduras) y firmado. En el formato establecido por la Superintendencia de Bancos, www.superbancos.gob.ec |
| Ser ciudadano ecuatoriano. | Copia de cédula de ciudadanía vigente, legible y de ambos lados. |
| Hoja de vida actualizada. | Hoja de vida actualizada (sin tachones ni enmendaduras). En el formato establecido por la Superintendencia de Bancos, www.superbancos.gob.ec |
| <p>Letra c) Artículo 7, Resolución SB-2023-0829</p> <p>Título universitario de tercer nivel: -Derecho (Abogado/Doctor en Jurisprudencia), -Administración de Empresas, -Economía, -Ingeniería Comercial, -Ingeniería en Finanzas,</p> <p>Afines: -Auditoría, -Contabilidad, - Banca.</p> <p>Experiencia laboral mínima de tres (3) años</p> <p>En áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero: - Área de negocio (Crédito, captaciones, inversiones, entre otras operaciones) - Riesgos (financieros, operativo,) - Atención al usuario (caja, balcón de servicios) - Auditoría y/o contabilidad - Financiero - Patrocinio y asesoría jurídica en el sistema financiero. - Mediación y resolución de conflictos.</p> | <p>Certificado del registro del título universitario de tercer nivel de la SENESCYT, obtenido de página oficial de la SENESCYT, (www.senescyt.gob.ec)</p> <p>Las certificaciones laborales originales o copias notariadas, deberán contener el inicio y fin de la relación laboral, cargo y área; y, el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Relación de dependencia).</p> <p>Copias notariadas del contrato de prestación de servicios profesionales relacionadas en al funcionamiento del sistema o certificado emitido por cliente o contratante y Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC) (Independiente).</p> <p>Los certificados laborales deberán ser presentadas en hojas membretadas de la Institución o Empresa, emitidos por el representante legal o el responsable del área de talento humano, firma y cargo de quien emite el documento y el respectivo sello.</p> |

| REQUISITOS INDISPENSABLES | |
|---|--|
| REQUISITO | DOCUMENTACIÓN SOPORTE |
| Letra d) Artículo 7, Resolución SB-2023-0829 | |
| <p>En caso de no poseer título universitario de tercer o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años.</p> <p>En áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área de negocio (Crédito, captaciones, inversiones, entre otras operaciones) - Riesgos (financieros, operativo,) - Atención al usuario (caja, balcón de servicios) - Auditoría y/o contabilidad - Financiero - Patrocinio y asesoría jurídica en el sistema financiero. - Mediación y resolución de conflictos. | <p>Las certificaciones laborales originales o copias notarizadas, deberán contener el inicio y fin de la relación laboral y cargo desempeñado; y, el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Relación de dependencia).</p> <p>Copias notarizadas del contrato de prestación de servicios profesionales relacionadas en al funcionamiento del sistema financiero; o certificado emitido por cliente o contratante y Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC) (Independiente).</p> <p>Los certificados laborales deberán ser presentadas en hojas membretadas de la Institución o Empresa, emitidos por el representante legal o el responsable del área de talento humano, firma y cargo de quien emite el documento y el respectivo sello.</p> |
| No hallarse en mora directamente con las entidades financieras en el transcurso de los 60 días previos a la fecha de postulación; y, no registrar cartera castigada en las entidades financieras en los últimos 5 años | Certificado emitido por la Superintendencia de Bancos https://www.superbancos.gob.ec/bancos/registro-de-datos-crediticios/ ; o, por un buró de información crediticia |
| No encontrarse inhabilitados para manejar cuentas corrientes | Certificado emitido por la Superintendencia de Bancos https://appweb.superbancos.gob.ec/ssl/registro/registro.jsf |
| No haber recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista | Certificado emitido en línea en la página del Consejo de la Judicatura: https://consultas.funcionjudicial.gob.ec/informacionjudicial/individual/pages/index.jsf#!// |
| Certificado de no registrar responsabilidades administrativa, civil o presunción de responsabilidad penal en firme otorgado por la Contraloría General del Estado. | Certificado emitido por la Contraloría General del Estado (Vigente a la fecha de postulación) https://servicios.contraloria.gob.ec:4443/CGE_ArquitecturaOnline_WEB/ServiciosEnLinea.html |
| Certificado de no tener obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador | Certificado cumplimiento obligaciones patronales (Vigente a la fecha de postulación) https://www.iess.gob.ec/empleador-web/pages/morapatronal/certificadoCumplimientoPublico.jsf *El certificado se podrá obtener en la página web del IESS o acercarse a las ventanillas del IESS |
| Certificado de no tener obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como afiliado. | Certificados emitidos por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- BIESS (Vigente a la fecha de postulación) |

| REQUISITOS INDISPENSABLES | |
|---|---|
| REQUISITO | DOCUMENTACIÓN SOPORTE |
| Certificado de no tener deudas tributarias pendientes con el Servicio de Rentas Internas. | Certificado emitido por el Servicio de Rentas Internas – SRI (Vigente a la fecha de postulación) https://srienlinea.sri.gob.ec/auth/realms/Internet/protocol/openid-connect/auth?response_type=code&client_id=app-tuportal-internet&redirect_uri=https%3A%2F%2Fsrienlinea.sri.gob.ec%2Ftuportal-internet%2FverificaEmail.jspa&state=4e8e1b90-cff8-4203-850d-72c1f62eb71d&login=true&scope=openid |
| Declaración juramentada ante notario público | Declaración juramentada ante notario público en la que el postulante declarará de forma escrita y bajo juramento: La entidad/es financiera/s bancaria/s en la/s que registra operaciones activas y pasivas, esto es, cuentas corrientes, de ahorro, inversiones, créditos (sin saldos). Que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 7 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 financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, expedidas con Resolución SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023; y, que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades determinadas en el artículo 8 de la misma norma. En caso de comprobarse que la documentación y declaración juramentada no corresponde a la verdad de los hechos, se notificará a la Fiscalía General del Estado para que inicie el debido proceso de investigación y las acciones penales a que hubiere lugar. |
| REQUISITOS PARA ACREDITAR LOS MÉRITOS | |
| Especialidad en: Derecho Financiero, Derecho Administrativo, Mediación y Resolución de Conflictos, Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Comercial, Contabilidad y Auditoría y Banca. | En el caso de acreditar este mérito, los postulantes deberán incluir el certificado del registro del título en la SENESCYT, obtenido de la página oficial de dicha institución (www.senescyt.gob.ec) |
| Maestría en: Derecho Financiero, Mediación y Resolución de Conflictos, Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Comercial, Contabilidad y Auditoría y Banca. | |
| Doctorado (PHD) , que guarden relación con la especialidad y la maestría afín al puesto a concursar. | |
| Certificación de formación en Mediación emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura | Certificado de la entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura |

La Dirección de Administración de Talento Humano verificará la validez y autenticidad de la información personal, académica laboral y financiera con las entidades bancarias, y que cumpla con la normativa vigente.

5. **CALIFICACIÓN DE MÉRITOS.** - Los méritos de los preseleccionados serán calificados por la Dirección de Administración del Talento Humano, de acuerdo al artículo 17 de la Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, que se detallan a continuación:

| 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 |

6. **CONVALIDACIÓN.**- La convalidación procede cuando se presenten errores de forma. Se entenderán por errores de forma aquellos que no implican modificación alguna al contenido sustancial de la postulación, tales como: errores tipográficos, de foliado, sumilla u otros similares. Si se presentaren errores de forma, podrán ser convalidados a partir de la fecha de presentación del listado de postulantes idóneos y no idóneos. La resolución de la Comisión Calificadora de la convalidación se dará en el término de 3 días de presentado ese listado. Si procede la convalidación el postulante continuará en el concurso.
7. **MECANISMO PARA LA PRESENTACIÓN DE IMPUGNACIONES AL LISTADO DE POSTULANTES IDÓNEOS Y NO IDÓNEOS Y AL PUNTAJE FINAL .-** La impugnación del/la postulante que consta en el listado de postulantes idóneos y no idóneos y al puntaje final se realizará mediante comunicación escrita debidamente suscrita por el/la postulante y dirigida a la Comisión Calificadora, en el término de 3 días contados desde la fecha de publicación en la página web de la Superintendencia de Bancos, exponiendo los argumentos fundamentados al listado de postulantes idóneos y no idóneos y a cada una de las preguntas impugnadas con su debido sustento normativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 16 y 22 de la Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023.

La comunicación de impugnación deberá ser ingresada a través de balcón de servicios de la Superintendencia de Bancos en cualquiera de sus Intendencias Regionales; o, mediante correo electrónico a la dirección atencionquito2@superbancos.gob.ec.

- 8. ETAPA DE OPOSICIÓN.** – Es la evaluación teórico-técnica medirá los conocimientos de los preseleccionados, por un máximo de 80 puntos.

El banco de preguntas se publicará en la página web de la Superintendencia de Bancos con 72 horas de anticipación a la fecha y hora de la prueba teórica-técnica.

- 9. MECANISMO DE DESIGNACIÓN.** - La Superintendencia de Bancos emitirá la respectiva resolución de designación a cada uno de los Defensores del Cliente que hayan resultado ganadores del concurso, así como la conformación de la Base de datos de Elegibles, el mismo que corresponderá para el periodo 2023-2025.

La designación del Defensor del Cliente se realizará en función al puntaje final obtenido y al promedio de reclamos mensuales ingresados ante el defensor del cliente en la entidad financiera correspondiente al año 2022; es decir, el mayor puntuado será designado a la plaza con mayor cantidad de reclamos y así sucesivamente en orden descendente.

El postulante no será designado en la entidad financiera en donde es cliente.

- 10. CRONOGRAMA DEL CONCURSO.** - El cronograma del Concurso será el siguiente:

| PROPUESTA CRONOGRAMA CONCURSO PARA LA SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------|------|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--------|----|----|----|------------|----|----|----|
| No. | Etapas/Actividad | Responsable | MAYO | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | |
| | | | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 |
| 1 | Convocatoria | COMISIÓN - DNAE - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Postulación | DNAE | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Verificación de requisitos | COMISIÓN - DATH - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Convalidación | COMISIÓN - DATH - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Impugnación | COMISIÓN - DATH - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Calificación de méritos | COMISIÓN - DATH - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Oposición | COMISIÓN - DNAE - DATH - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Impugnación al puntaje final | COMISIÓN - CGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Designación | SB - COMISIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Conformación de la base de datos de elegibles | COMISIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

La Comisión Calificadora precautelará el cumplimiento de los plazos y términos establecidos en la Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, en cada una de las etapas del concurso; y, conocerá y decidirá sobre la ampliación de términos y plazos establecidos en la referida norma.

- 11. NORMATIVA APLICABLE AL CONCURSO.** - Para el desarrollo del concurso en todas sus fases se observará lo dispuesto en la Constitución de la República, Código Orgánico Monetario y Financiero, el Capítulo IV “EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO”, del título II, del libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; y, las Normas para el Concurso de Méritos y Oposición para Defensor del Cliente, Resolución No. SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023, publicada en la página web de la Superintendencia de Bancos.

- 12. NOTIFICACIONES.**- 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.

Dado, en Quito el 19 de mayo de 2023.