

# PREGUNTAS E INQUIETUDES FRECUENTES:



## POSTULACIÓN PARA DEFENSORES DEL CLIENTE -22 de mayo al 14 de Julio -

1

No puede ser designado defensor del cliente de la misma entidad financiera pública o privada en la que el postulante tiene cuentas de ahorros, corrientes, inversiones o créditos.

2

¿Los certificados deben ser presentados y actualizados para el concurso 2023-2025, de acuerdo a los parámetros generales?

Si, puedes encontrarlo en el siguiente link:

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/concurso-de-meritos-defensor-del-cliente-4ta-convocatoria/>

3

¿En dónde debe solicitar el certificado de no mantener obligaciones pendientes como empleador?

En el IESS (revisar parámetros generales)

4

¿En dónde debe solicitar el certificado de no mantener obligaciones pendientes como afiliado?:

En el BIESS (revisar parámetros generales)

5

**LA DECLARACIÓN JURAMENTADA ANTE NOTARIO DEBE SER ACTUALIZADA Y CONTENER:**

- a) Nombre de la/s entidad/es financiera/s bancaria/s en la/s que registra cuentas corrientes, de ahorro, inversiones, créditos (sin saldos).
- b) 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,
- c) Que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades determinadas en el artículo 8 de la misma norma contenida en la Resolución SB-2023-0829 de 19 de abril de 2023

# PREGUNTAS E INQUIETUDES FRECUENTES:



6

**¿En dónde se puede ver los requisitos para defensor del cliente, formulario del postulante y formato de hoja de vida del postulante?**

En el siguiente link: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/concurso-de-meritos-defensor-del-cliente-4ta-convocatoria/>

7

**¿Si no tengo título de tercer nivel puedo participar en el concurso?**

Si, debes acreditar 6 años de experiencia laboral 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.

8

**¿Qué carreras son consideradas afines para poder postular al concurso del Defensor del Cliente?**

**Título universitario de tercer nivel:** Derecho (Abogado/Doctor en Jurisprudencia), Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas, **Afines:** Auditoría, Contabilidad, Banca.

9

**No soy empleador por lo tanto el sistema del IESS no me genera un certificado ¿qué puedo hacer?**

Debes acercarte a las ventanillas del IESS.

10

**¿Qué deben contener los certificados laborales?**

Las certificaciones laborales originales o copias notarizadas deberán contener el inicio y fin de la relación laboral y cargo desempeñado. 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.

---