



## Resolución No. 322-2017-F

### LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 312, tercer inciso de la Constitución de la República del Ecuador, prevé que 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 en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera como parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 156 ibídem, determina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control;

Que el artículo 157 del mismo cuerpo legal, establece que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados;

Que el artículo 158 ibídem, prevé que 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; y, por tal efecto el referido defensor no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera, siendo su función específica la de proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, mismos que estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que con resolución No. 291-2016-F de 28 de octubre del 2016, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado";

Que es necesario expedir una reforma a la referida norma que modifique los requisitos para ejercer las funciones de defensor del cliente;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión extraordinaria por medios tecnológicos convocada el 3 de enero de 2017, con fecha 4 de enero de 2017 conoció y aprobó el texto de la presente resolución; y,

En ejercicio de sus funciones,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Sustitúyase la letra d. del artículo 2 de la resolución No. 291-2016-F de 28 de octubre de 2016, que contiene la "Norma general para el defensor del cliente de las entidades de los sectores financiero público y privado" por la siguiente:

- d. *"Tener título universitario de al menos tercer nivel, en derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero, inscrito en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, SNIESE; y acreditar mediante certificados experiencia laboral de al menos tres (3) años. En el caso de no poseer título universitario de tercer nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral, para lo cual presentará los certificados de experiencia que la soporte. En ambos casos se requerirá que los candidatos acrediten al menos 1 año de experiencia laboral en temas afines al sector financiero.*

*La Superintendencia de Bancos mediante norma de control, establecerá los mecanismos para que los candidatos a Defensor al Cliente cumplan con los criterios de probidad e independencia."*

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE.-** Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 4 de enero de 2017.

**EL PRESIDENTE,**



Econ. Diego Martínez Vinueza

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Diego Martínez Vinueza, Ministro Coordinador de Política Económica - Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 4 de enero de 2017.- **LO CERTIFICO.**

**SECRETARIA ADMINISTRATIVA AD HOC**



Dra. Lourdes Campuzano Proaño