

**UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE  
ECUADOR**

**COMITÉ DE INVESTIGACIONES**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**IMPACTO DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL  
CLIENTE EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

**JOSÉ FRANCISCO PEREIRA ESTUPIÑÁN**

**QUITO – ECUADOR**

**2015**



**RESUMEN:** La presente investigación analizará el posible impacto que ha generado la introducción de la figura del defensor del cliente en el sistema financiero ecuatoriano, una vez que ha transcurrido más de un año desde su implementación. Para la realización del trabajo se ha considerado que existen elementos, información y datos, que permiten esbozar ciertos lineamientos para tratar de establecer el alcance que ha tenido el desarrollo de la figura del defensor del cliente, en el ámbito de las relaciones cliente–entidad financiera. Es también la oportunidad para analizar la normativa que actualmente rige el accionar del defensor del cliente, a partir de lo cual, se buscará proponer de ser el caso, lineamientos que contribuyan a mejorar su desempeño, observando para ello, lo que puede aportar la legislación comparada pertinente.

**PALABRAS CLAVE:** Defensor del cliente, Sistema Financiero ecuatoriano, Instituciones Financieras, usuario financiero, atención de reclamos, normativa Superintendencia de Bancos.

**DATOS DEL AUTOR:** Abogado (Universidad Técnica Particular de Loja), Magíster en Derecho, mención Derecho Financiero, Bursátil y Seguros (Universidad Andina Simón Bolívar), experiencia laboral en Instituciones Financieras y en el libre ejercicio profesional. Docente de Grado y Post Grado (Universidad Técnica Particular de Loja), instructor de Educación Financiera.

#### **TABLA DE CONTENIDOS:**

INTRODUCCIÓN.-

I.-IMPLEMENTACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE  
1.1 ANTECEDENTES 1.2.- CREACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE  
1.3.- PROCESO PARA NOMBRAR A LOS DEFENSORES DEL CLIENTE  
1.4 INICIO DE LABORES DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE

II.- DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE  
2.1.- ANÁLISIS DE LA NORMATIVA SOBRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE  
2.2.- ESTADÍSTICAS Y DATOS DE LA LABOR DEL DEFENSOR DEL CLIENTE  
2.3.- CONCLUSIONES

III.- BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador vigente desde al año 2008, introdujo cambios en diversos ámbitos de la estructura misma del Estado. El sistema financiero no fue la excepción, ya que se establecieron reformas y reestructuraciones en su marco general, y se incorporaron nuevas disposiciones legales y nuevas figuras, en aspectos particulares y específicos de su funcionamiento.

Se crea entonces la figura del defensor del cliente como ente integrante del sistema financiero nacional, señalándose en la Constitución, que cada institución financiera tendrá un defensor del cliente, mismo que será independiente de la entidad. Sin embargo de la introducción de esta figura por norma constitucional en el año 2008, es a partir del año 2013 en el cual inician sus funciones los defensores del cliente de las entidades financieras, después de que se logró viabilizar su proceso de designación, por parte de los organismos estatales implicados en ello.

Como cualquier *novedad* que ha surgido y que se ha implementado recientemente en el sistema financiero, surgen varias interrogantes e inquietudes sobre la acción que han desempeñado los defensores del cliente desde que iniciaron sus funciones; pero existen sobre todo, preguntas relacionadas con los resultados que se han obtenido; preguntas sobre la eficiencia en el desarrollo de su actividad y fundamentalmente, preguntas acerca del verdadero impacto en los usuarios y clientes de las entidades del sistema financiero; es decir, si se han visto beneficiados o apoyados significativamente desde que los defensores del cliente están en funciones.

Naturalmente para poder tratar de dar respuestas objetivas a estas interrogantes, que es-en-definitiva-lo que la presente investigación busca, será necesario contar con la información y los datos obtenidos por el desarrollo de las actividades que han cumplido los defensores del cliente, información que es generada a partir de que formalmente iniciaron en el ejercicio de sus funciones. De importancia también será, a la luz del análisis de las labores y obtención de resultados, tener en cuenta el marco legal que los defensores del cliente tuvieron como referencia al momento de ser designados, y en mayor medida, al momento de realizar su trabajo. Vale la pena señalar que las disposiciones legales específicas y aplicables para los defensores del cliente de las instituciones del sistema

financiero, las encontramos en las regulaciones expedidas por la Superintendencia de Bancos y por la Junta Bancaria, por lo que será esta normativa, la que a lo largo del presente trabajo, será referenciada en forma permanente.

Siendo los usuarios de las entidades financieras quienes aparentemente se constituyen en la razón de ser de la figura del defensor del cliente, se hace necesario acudir a ellos, mediante la aplicación de una encuesta, para conocer el grado de conocimiento que tienen acerca de la existencia de esta figura. Finalmente se vuelve de singular ayuda para los efectos de este trabajo, el observar la normativa que para el tema del defensor del cliente, se está aplicando en estos momentos en países cercanos como Colombia, Perú o Chile, a fin de comparar los procedimientos que se ejecutan en realidades similares a las de nuestro entorno.

# I. IMPLEMENTACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

## 1.1 Antecedentes.-

Una entidad financiera tiene como propósito fundamental el de la intermediación de dinero entre aquellas personas que requieren ahorrarlo o invertirlo, y aquellas que lo necesitan o demandan en determinado momento. A partir de esta sencilla premisa, es que se desarrollan diversas relaciones y operaciones entre la institución financiera y sus clientes, denominados “usuarios financieros” según la actual normativa del organismo de control en el Ecuador para estas entidades, la Superintendencia de Bancos.

El conocimiento y la especialización de una entidad financiera respecto de los productos que ofrece a sus clientes y posibles clientes, además de la capacidad de negociación y posición predominante en la relación contractual, tiene como contraparte al usuario financiero, quien generalmente no posee el mismo grado de especialización, ni está en las mismas condiciones para negociar en términos de igualdad con ella; esto hace que la institución financiera aparezca como el lado fuerte de la relación comercial, estableciendo generalmente con sus clientes, contratos de adhesión<sup>1</sup>. Esta desigualdad contractual entre el cliente, que requiere un producto o un servicio, y la entidad financiera que lo provee, conlleva a que los diferentes estamentos del estado, traten de velar por aquella parte débil de esta relación, estableciendo mecanismos que vigilen, corrijan y de ser el caso sancionen, a aquellas instituciones del sistema financiero que pudieran eventualmente hacer prevalecer su posición predominante, sin tener consideraciones de estricta justicia y equidad con sus clientes.

La Superintendencia de Bancos ha venido modificando constantemente la normativa, a través de la expedición de Resoluciones de Junta Bancaria, con el fin de proteger al usuario financiero, llegando a establecer un Código de los derechos del usuario financiero; y reglamentando el trámite que debe seguir la institución financiera ante los reclamos de sus clientes, con la inclusión de plazos perentorios para resolverlos. Este

---

<sup>1</sup> La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 2 establece que los contratos de adhesión son aquellos cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor haya podido discutir su contenido. En la contratación bancaria es muy utilizado este tipo de contratos.

procedimiento sobre reclamos y quejas, se lo utilizó antes de la implementación de la figura del defensor del cliente, y también actualmente es utilizado, pues está vigente.

Es preciso acotar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de julio del año 2000, incluyó normativa específica que pretendía dar protección a los clientes de entidades bancarias y financieras<sup>2</sup>, con lo que se corrobora el interés que ha existido por parte del Estado, de estructurar mecanismos que le permitan al usuario financiero contar con cierto resguardo, ante el accionar de los entes financieros, en la relación comercial y contractual con sus clientes.

## **1.2 Creación del Defensor del Cliente.-**

En nuestro país, el último inciso del artículo 312 de la Constitución de la República, establece 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”, y con ello se establece la introducción de esta figura en el Ecuador; aunque ya en el año 2003 los países vecinos de Colombia y Perú crearon esta figura en sus respectivos sistemas financieros<sup>3</sup>.

Al efectuar una revisión de los debates y discusiones que se generaron en la Asamblea Constituyente, previa aprobación de los textos definitivos de la Constitución del año 2008, al referirse a la implementación del defensor del cliente en la parte correspondiente de soberanía económica, encontramos una intervención del aquel entonces asambleísta constituyente, Dr. Pablo Lucio Paredes, quien sostuvo:

Además yo he planteado que para preservar a los clientes tiene que haber en el sistema financiero una defensoría del cliente. Este es un tema fundamental, está propuesto ahí, ojalá que le incorporen. Y el defensor del cliente no es un empleado de quinta categoría, que está en una esquinita, y en donde uno dice: “vea atiéndame mejor”. No, el concepto de defensor del cliente es un concepto de

---

<sup>2</sup> La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor introduce disposiciones aplicables específicamente a instituciones del sistema financiero en sus artículos 48 y 50.

<sup>3</sup> En Colombia el artículo 24 de la Ley 795 del año 2003 creó la figura del defensor del cliente para las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. En Perú en el mismo año se crea la Oficina del Defensor del Cliente Financiero.

alguien que tiene toda la potestad, incluso a nivel de directorio, de defender al cliente frente a los abusos del sistema<sup>4</sup>

De la citada intervención, se puede tratar de inferir el espíritu que el legislador constituyente quiso dar a la figura del defensor del cliente, por lo que salta a la vista y llaman la atención las frases: *alguien que tiene toda la potestad e incluso a nivel de directorio*; es decir, se pretendió que el defensor del cliente tenga una verdadera capacidad de gestión, tomando en cuenta que debía poseer la prerrogativa de poder tener relación directa por asuntos de los clientes, con los propios directores de la entidad financiera, siendo éste el mayor órgano directivo de la institución.

Entonces, tanto la Superintendencia de Bancos y Seguros (hoy Superintendencia de Bancos), como el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en su calidad de entidades estatales encargadas de viabilizar y estructurar el proceso de implementación del defensor del cliente, debieron tener presente a más de la norma constitucional en sí, que por lógica jurídica no puede entrar en detalles, la idea central y los conceptos medulares que esta figura requería. En el desarrollo del presente trabajo, se tratará de establecer, si tanto el proceso de selección del defensor del cliente, como la disposiciones legales que rigen su funcionamiento, se adecúan a lo que en su momento, el legislador constituyente procuró al establecerla.

### **1.3 Proceso para nombrar a los defensores del cliente.-**

Una vez que se estableció en la Constitución de la República del Ecuador la necesidad de que cada institución del sistema financiero cuente con un defensor del cliente, la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, publicada en el Registro Oficial suplemento 498 de 31 de diciembre de 2008, estableció en su artículo doce lo siguiente:

Art. 12.- En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero agréguese como disposición General la siguiente:

---

<sup>4</sup> Ecuador. Asamblea Constituyente, Acta 056, *Sumario: 31 de mayo de 2008*, página 30.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, con cargo al presupuesto de cada entidad, que será designado por el Superintendente de Bancos y Seguros de una terna presentada por la asociación jurídicamente constituida por los depositantes o clientes de cada Institución del sistema financiero. El Consejo de Participación Ciudadana promoverá la organización de los depositantes y clientes.

La defensora o defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función es la de proteger los derechos e intereses del cliente y sus atribuciones estarán reguladas por la Junta Bancaria, que deberá expedir mediante resolución el Reglamento correspondiente.

De este primer intento por establecer a los defensores del cliente, se observa una interesante figura, la que sea una asociación de los clientes de la entidad financiera la que conforme una terna de los posibles defensores del cliente. Evidentemente aquello no prosperó, quizá por la dificultad que podría presentarse al intentar que los depositantes logren conformar una *asociación jurídicamente constituida* y en lograr que se pongan de acuerdo con la designación de la terna. El 31 de marzo de 2009, la Junta Bancaria expide mediante la Resolución No. JB-2009- 1281, la reglamentación para el funcionamiento del defensor del cliente de las instituciones del sistema financiero, determinando las directrices generales de su campo de acción, y delimitando su competencia al conocer sobre los reclamos de los clientes. En la referida normativa, se mantenía que la designación del defensor del cliente estaría a cargo del Superintendente de Bancos, de una terna que le presentaría la asociación de clientes de la entidad. Adicionalmente se señaló como requisito para el defensor del cliente, experiencia de al menos tres años en actividades relacionadas con el ámbito financiero, mencionado que la suficiencia en este aspecto, iba a ser calificada por la propia Superintendencia de Bancos<sup>5</sup>.

Tres años después de que se creara la normativa que iba a regular la labor del defensor del cliente, éste aún no había sido nombrado, por ello en la Ley reformativa a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la Ley de Reordenamiento en

---

<sup>5</sup> Así lo estableció de forma expresa el artículo 3 de la Resolución de Junta Bancaria JB-2009 1281, además también constaba como requisito el tener título profesional de tercer nivel.



Materia Económica en el Área Tributario-Financiero, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 659 de 12 de marzo de 2012, se introdujo la siguiente disposición general, para la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero: “Las y los clientes de cada una de las entidades integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, contarán con una defensora o defensor del cliente, principal y suplente, que los representará y que serán elegidos, de entre uno de ellas o ellos, de un proceso organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control”.

La precitada Ley Reformatoria, también estableció en las disposiciones transitorias Quinta y Sexta, que el Consejo de Participación Ciudadana en el plazo de noventa días después de que entre en vigencia aquella Ley, debía normar el procedimiento para nombrar a los defensores del cliente, y que dicho proceso tenía que culminar en el plazo máximo de seis meses, vale decir, hasta septiembre de 2012.

De esta manera, quedó en manos del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), todo el proceso para seleccionar a los defensores del cliente, y debido a que desde el año 2009 no se pudo concretar su implementación, se estableció por Ley el plazo perentorio de seis meses para realizarla. Entonces, el 30 de mayo del año 2012, el CPCCS mediante Resolución No. 04-187-CPCCS-2012, expidió el Reglamento para la elección de la defensora o defensor del cliente de cada una de las entidades integrantes del sistema financiero público y privado, cuyas disposiciones normaron el procedimiento a seguir para la designación de estos nuevos funcionarios. Entre los principales requisitos para ser defensor del cliente de acuerdo al precitado reglamento, se exigió que tenga título universitario de tercer nivel<sup>6</sup>, que demuestre ser cliente de la entidad por la que postula y en cuanto a su experiencia en el sistema financiero, no se dijo nada. Apenas se estableció “Acreditar probidad notoria reconocida en el manejo adecuado y transparente de fondos públicos...desempeño eficiente en la función privada y/o pública...que se acreditará con la presentación der una declaración juramentada en el formato único elaborado por el CPCCS”.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> En una noticia publicada el 08 de agosto de 2012 en Diario La Hora, la Presidenta del CPCCS reconoce que pueden existir falencias al exigir al defensor del cliente solamente título de tercer nivel, indicó dicha funcionaria que esto se debía a la premura del tiempo por nombrar a los defensores.

<sup>7</sup> Ecuador. Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, *Reglamento para la elección de la defensora o defensor del cliente de cada una de las entidades integrantes del sistema financiero público y privado [2012]*, artículo 8 numeral 4.

De acuerdo al Reglamento del CPCCS que se comenta, prácticamente el único requisito adicional a los generales para cualquier cargo público, como el ser mayor de edad, estar en goce de los derechos de ciudadanía, etc., fue el de tener título de tercer nivel; de tal suerte -y no es juicio de valor sobre profesión alguna- que cualquier profesional sin ningún conocimiento o experiencia en el ámbito del sistema financiero, pudo ser designado como defensor del cliente, como en efecto sucedió posteriormente.

El CPCCS estableció adicionalmente que entre todos los aspirantes que cumplan con los requisitos de la convocatoria (que en una primera etapa inició el 25 de julio de 2012), se realizaría un sorteo para determinar a diez postulantes, cinco hombres y cinco mujeres, quienes pasarían a la etapa de impugnación ciudadana. De los diez *finalistas* que pasen la etapa de impugnación ciudadana, se definiría al defensor del cliente...por un nuevo sorteo; es decir, fue la *suerte* el factor determinante en la selección del funcionario que iba a defender al cliente frente a *los abusos del sistema*. Los hechos demuestran que no hubo absolutamente ningún examen de conocimientos previo<sup>8</sup>, o alguna instancia que se encargó de evaluar alguna aptitud de los defensores del cliente para desempeñarse en el cargo.

En este punto se puede traer a colación los requisitos que se exigen a los defensores del cliente o figuras muy similares en países cercanos, en los cuales ya se los ha implementado, así, en Colombia consta como requisito: “Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero de seguros o de valores...acreditar mínimo cinco años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, de seguros o valores”<sup>9</sup>. En Perú, sobre la designación del defensor del cliente financiero se establece: “El cargo deberá recaer en persona de notorio prestigio e independencia, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación profesional adecuada y reconocida competencia en el ejercicio de sus funciones”<sup>10</sup>. En Chile al respecto, se tiene: “Para ser designado Defensor del Cliente, se requerirá estar investido del título profesional de

---

<sup>8</sup> Incluso en una noticia del diario El Comercio de la ciudad de Quito, de fecha 07 de Octubre de 2014, uno de los consejeros del CPCCS explicaba que el nombramiento de los defensores del cliente no se trató de un concurso de méritos, sino de una elección por sorteo.

<sup>9</sup> Colombia, Ley 1328 de 2009, *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*, artículo 18

<sup>10</sup> Perú, *Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero*, (Aprobado en sesión de Directorio de la Asociación de Bancos del Perú el 22 de Abril de 2013), artículo 4, en < <http://www.dcf.com.pe>>

Abogado, Ingeniero Comercial, o Civil Industrial, Auditor u otra profesión análoga, y acreditar experiencia profesional en materias relacionadas al objeto del presente reglamento, cuya suficiencia será calificada por la Secretaría”.<sup>11</sup> En los países nombrados, si se determinó que la experiencia en el ámbito financiero, era fundamental a la hora de nombrar al defensor del cliente.

#### **1.4 Inicio de labores de los defensores del cliente**

A partir de la primera convocatoria de julio de 2012, fue necesario realizar dos convocatorias adicionales para que el CPCCS mediante el uso de la *tómbola* diera cumplimiento con la designación de los defensores del cliente para las instituciones del sistema financiero ecuatoriano; tal es así, que el 5 de febrero de 2013 (cinco meses posteriores al vencimiento del plazo señalado en la Ley), posesionó a 43 defensores del cliente principales, y 43 suplentes, para las entidades del sistema financiero. Cabe señalar que en dicha posesión tres instituciones del sector financiero fueron excluidas de este proceso, a saber: el Banco del Estado debido a que sus operaciones se limitan al ámbito público, la financiera Firesa porque a aquella fecha contaba con menos de ochenta clientes, y, el Citibank, cuyos clientes son únicamente personas jurídicas.

Como dato adicional se mencionará que postularon para los 43 cargos de defensores del cliente, en la primera y segunda convocatoria, un total de 984 personas<sup>12</sup>; las cuales - como nota aparte- debieron presentar su declaración juramentada, cuando solamente debió exigirse este requisito a los finalistas favorecidos por el sorteo, a fin de evitar que la ciudadanía realice gastos de dinero y tiempo infructuosos. Es cotidiana esta lamentable práctica de los entes estatales, de pedir a diestra y siniestra declaraciones juramentadas a cualquier postulante, cuando lo correcto sería que se las exijan únicamente a los finalistas de los concursos o los procesos de selección.

---

<sup>11</sup> Chile, *Reglamento Defensoría del Cliente Bancos e Instituciones Financieras*, artículo 3, tomado del sitio <<http://www.defensoriadelclientedeabif.cl/Sitio/DefensoresDc.aspx>>

<sup>12</sup> Dato que consta en la página web del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social: <[www.cpcscs.gob.ec](http://www.cpcscs.gob.ec)>

## **II. IMPLEMENTACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **2.1 Análisis de la normativa sobre el defensor del cliente**

Como se estableció anteriormente, fue la Superintendencia de Bancos quien en el ámbito de sus competencias, emitió las regulaciones y disposiciones que demarcaron el accionar del defensor del cliente. Así, en el libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, se incluye el Capítulo VII “Del defensor del cliente de las instituciones de los sectores financieros público y privado”, en el Título XIV “Código de transparencia y de derechos del usuario”, que como se anotó, contiene la normativa a ser observada para el caso que se trata en la presente investigación.

De acuerdo a lo establecido por el organismo de control del sistema financiero, el defensor del cliente no es un servidor público, pero sin embargo está obligado a rendir una declaración patrimonial juramentada ante el Superintendente de Bancos. Se precisa también que durará cuatro años en sus funciones, y que no tendrá relación de dependencia ni con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, ni con la Superintendencia de Bancos. Al resumir las funciones que del defensor del cliente, podemos señalar que la su actividad principal es la de proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de la entidad financiera, por lo cual puede conocer y tramitar los reclamos que los usuarios financieros interpongan en contra de la entidad, exceptuando aquellos que se refieren a<sup>13</sup>:

- Los reclamos o asuntos que se encuentren en trámite o hayan sido tramitados por la vía judicial, arbitral o administrativa;
- Los reclamos o asuntos que no son atinentes al giro financiero de la Institución, por ejemplo relaciones comerciales con proveedores;
- Los reclamos referentes a daño moral, u otros por indemnizaciones por lucro cesante;
- Los reclamos interpuestos en contra de aquellas facultades de la entidad financiera sobre la fijación de límites, concesiones o montos que de acuerdo a la ley pueden ser pactados libremente por las partes, ejemplo la concesión o no de créditos;

---

<sup>13</sup> Excepciones que se encuentran detalladas en el artículo 5 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de bancos y Seguros y Junta Bancaria, Libro I, Título XIV, Capítulo VII.

- Los reclamos que correspondan ser tramitados vía judicial, y los que tengan como parte reclamante a quienes pueden tener relación con el defensor del cliente (cónyuge y otros parientes).

Cabe señalar que para que el defensor del cliente pueda acceder a conocer el reclamo de un cliente y por ende tenga la competencia para dar trámite al mismo, se requiere el cumplimiento de varias formalidades, entre las que podemos señalar, aquella que indica que la decisión de someter un reclamo a conocimiento del defensor del cliente, es *enteramente voluntaria* para el usuario financiero, mismo que debe autorizar expresamente al defensor del cliente para que solicite información sobre su expediente a la entidad financiera. Otro requisito establece que el cliente primero deberá dirigir su reclamo a la institución financiera, y agotado éste ante la entidad, o cuando en el plazo de quince días para reclamos por transacciones locales o de dos meses para operaciones en el exterior, el cliente no haya recibido respuesta a su reclamo, solo entonces, podrá entrar en la competencia del defensor del cliente.

De igual manera en la precitada normativa, podemos ubicar el tiempo que tiene el defensor del cliente para pronunciarse sobre un caso puesto a su conocimiento, siendo éste de treinta días hábiles, mismos que serán contados a partir de que los documentos y demás requisitos fueron completados por el cliente, para la aceptación a trámite de su reclamo. Sin embargo este pronunciamiento será en estos términos:

Con la emisión de su pronunciamiento, el defensor del cliente convocará a las partes a conciliación, por una sola ocasión, proponiendo las bases de una solución del conflicto; sin embargo, en caso de no alcanzarse un acuerdo, remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros el expediente formado en torno al reclamo conjuntamente con el acta de no acuerdo y su pronunciamiento, a efectos de que sean analizados.

La convocatoria a conciliación contendrá lugar, fecha y hora en la que se celebrará, la que deberá ser notificada con anticipación de por lo menos tres (3) días hábiles. La conciliación se instalará hasta pasados los diez (10) minutos de la hora fijada para su celebración. Las partes podrán comparecer a la conciliación personalmente o por interpuesta persona debidamente autorizada mediante comunicación escrita. Los clientes podrán comparecer también a través de medios electrónicos o telefónicos, de lo cual se

dejará constancia. La inasistencia de la institución del sistema financiero a la conciliación, o su incumplimiento en entregar la información requerida, serán elementos que se considerarán en la decisión del organismo de control.<sup>14</sup>

Los preceptos anteriores se complementan con lo dispuesto en el artículo 14, que dispone: “La o el defensor del cliente, en ningún caso, podrá imponer multas a la institución o a sus representantes, u ordenarles la restitución o pago de valores, y tampoco podrá disponer el cumplimiento de orden alguna”.<sup>15</sup> Entonces en la práctica, el defensor del cliente cumplirá su labor como un mediador entre la institución financiera y el cliente, es decir, su pronunciamiento, así sea el de aceptar el reclamo del cliente, deberá necesariamente desembocar en una Audiencia de Conciliación, en la cual de no llegarse a un acuerdo entre las partes (cliente – institución financiera), se enviará el expediente para que sea resuelto por la Superintendencia de Bancos. En definitiva, según lo transcrito, si un cliente efectúa un reclamo y el defensor del cliente le da la razón, debe de todas maneras esperar a que esto sea confirmado por el organismo de control, si es que la entidad financiera mantiene su posición de negar el reclamo.

Si comparamos el procedimiento anteriormente descrito, con el que consta actualmente en la propia Codificación de Resoluciones de SB y Junta Bancaria<sup>16</sup>, para atención de reclamos de clientes de las entidades del sector financiero; encontraremos que desde la perspectiva del cliente, no se justificaría el acudir al defensor del cliente, pues el trámite del reclamo será resuelto igualmente por el Organismo de Control, y en un tiempo considerablemente menor, en vista de que se suprimen los treinta días hábiles del pronunciamiento del defensor, más aquellos adicionales hasta la realización de la Audiencia de Conciliación, para aquellos casos presentados directamente ante la entidad financiera, que no obtienen respuesta de ésta, o su pronunciamiento sea desfavorable. Eso sí, habrá que tomar en cuenta los plazos de quince días o de dos meses que tiene la entidad

---

<sup>14</sup> Ecuador. *Codificación de Resoluciones de SB y Junta Bancaria*, Libro I Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título XIV, Capítulo VII, artículo 13, segundo, tercer y cuarto incisos.

<sup>15</sup> *Ibíd.*, artículo 14.

<sup>16</sup> En la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de bancos y Seguros y Junta Bancaria, Libro I, Título XIV, Capítulo V, artículo 12 se establece que el cliente que no esté conforme con la resolución de su reclamo (la entidad financiera tiene igualmente 15 días o 2 meses según si son transacciones locales o exteriores para pronunciarse), puede acudir ante la Superintendencia de Bancos.

para decidir sobre el reclamo, dependiendo del lugar en que se originaron las transacciones (en el país o en el exterior).

Para el caso de Colombia, el defensor del consumidor financiero cuenta con mayores atribuciones al momento de tramitar un reclamo, lo cual es constatable en la siguiente disposición:

Art.15. Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero. Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para las entidades vigiladas las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos.<sup>17</sup>

Al referirnos a la figura del defensor del cliente en Perú, con respecto a sus atribuciones tenemos que:

Artículo 18°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL CLIENTE.- La resolución emitida por la Defensoría agota la instancia de manera definitiva, no siendo posible su impugnación a través de la interposición de recurso alguno. No obstante ello, el cliente no se encuentra obligado a aceptarla, quedando expedito su derecho a efectos de que pueda continuar su reclamo ante las instancias que considere conveniente a sus intereses.

Artículo 19°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS.- Las entidades financieras se encuentran obligadas a aceptar la resolución emitida por el Defensor, quedando sin posibilidad de impugnarla. En caso de retraso en la

---

<sup>17</sup> Colombia, Ley 1328 de 2009, *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*, artículo 15.

ejecución de lo resuelto por el Defensor, éste informará a ASBANC sobre la entidad que se niegue a la ejecución, con la finalidad que se adopten las medidas correctivas pertinentes.<sup>18</sup>

En Chile, podemos observar que el defensor del cliente cuenta con la siguiente atribución:

Artículo 22.- El Banco deberá cumplir con la resolución que el Defensor del Cliente formule en caso que le sea desfavorable, dentro del plazo de 10 días. El Banco deberá comunicar al Defensor del Cliente dicho cumplimiento dentro de los 3 días siguientes al vencimiento del plazo anterior. En su caso, el Defensor del Cliente ordenará se informe al cliente el cumplimiento de la resolución dentro del tercer día.<sup>19</sup>

Con la normativa que se ha transcrito, y que es referente a las decisiones que puede tomar el defensor al cliente en países cercanos sobre los reclamos que son puestos a su conocimiento, se puede evidenciar que en todas las situaciones existe una atribución de mayor trascendencia a la que tiene el defensor del cliente en el Ecuador. Vemos por ejemplo, que para el caso colombiano, las decisiones llegan a ser de carácter *obligatorio* para las partes, aunque si bien es cierto, previamente debe acordarse y expresarse el consentimiento de que así sea. Para Perú de igual manera, se puede constatar que la resolución que adopte el defensor del consumidor financiero, será de cumplimiento *obligatorio* para la entidad financiera. Para el caso chileno, se dispone que el Banco *deberá cumplir*, con la resolución del defensor del cliente, señalándose la obligación que tiene la institución de comunicar al defensor, sobre el cumplimiento de la resolución.

Algo en común que se aprecia tienen estos procedimientos extranjeros, en cuanto a las resoluciones adoptadas por el defensor del cliente, es que de una u otra forma, llevan de forma expresa el carácter mandatorio sobre el cumplimiento de la misma, bien sea para una de las partes o para ambas. Es necesario precisar que en Colombia la figura del defensor del cliente ha surgido desde la iniciativa oficial, siendo la Superintendencia Financiera la

---

<sup>18</sup> Perú, *Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero*, (Aprobado en sesión de Directorio de la Asociación de Bancos del Perú el 22 de Abril de 2013), en < <http://www.dcf.com.pe>>.

<sup>19</sup> Chile, *Reglamento Defensoría del Cliente Bancos e Instituciones Financieras*, artículo 3, tomado del sitio <<http://www.defensoriadelclientedeabif.cl/Sitio/DefensoresDc.aspx>>



que impulsa el tema en dicho país. Para el caso peruano y chileno, son las propias entidades financieras o bancos los que han acordado incorporar al defensor del cliente como parte del desarrollo de las relaciones entre los clientes y las instituciones financieras. En el caso del Perú encontramos a una única Oficina del Defensor del Cliente Financiero, la misma que se encarga de centralizar y tramitar los reclamos de los clientes en general. Si miramos la temática en Chile, nos encontraremos con que la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, creó la figura como un ente independiente para resolver los conflictos suscitados entre las entidades afiliadas y sus clientes. Cabe resaltar que los seis defensores del cliente nombrados por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, son abogados.<sup>20</sup>

En el Ecuador la intención que predomina en la regulación sobre el papel del defensor del cliente es la de ser un mediador, vale decir, que es aquella persona que tratará de que tanto la entidad financiera, como el cliente reclamante lleguen a establecer acuerdos a fin de solucionar la controversia, no obstante como se dijo, el defensor del cliente en el Ecuador no está facultado para adoptar resoluciones o decisiones de carácter obligatorio para las partes. Ahora bien, este aspecto de conciliación que es importante mantenerlo en una relación comercial como la analizada entre un cliente y una institución financiera, tampoco es dejado a un lado por los procedimientos adoptados en Chile, Perú o Colombia, pues en todos los reglamentos que describen las competencias y atribuciones de la figura del defensor, podemos encontrar que la conciliación siempre es una vía para poder concluir con las desavenencias.

En lo referente a los plazos que tienen los defensores del cliente tanto de Colombia, Perú y Chile, para resolver los trámites de quejas y reclamos que han entrado en su competencia, encontramos que son similares a los que tenemos en el Ecuador de acuerdo a la normativa vigente, por lo que no se observan diferencias en este tema, dignas de mencionarse. Adicionalmente, la normativa sobre el defensor del cliente en el Ecuador establece que éste deberá trimestralmente informar a la Superintendencia de Bancos sobre su accionar, además dentro de los tres primeros meses del año, debe presentar un informe a la Junta General de Accionistas de la entidad, sobre el desarrollo de sus funciones.

---

<sup>20</sup> De acuerdo a la página <<http://www.defensoriadelclientedeabif.cl/Sitio/DefensoresDc.aspx>,> de la Defensoría del Cliente de Chile, se detallan a los defensores del cliente, mencionando su profesión.

Finalmente, existe un asunto que analizará más adelante, y que tiene que ver con los honorarios que perciben los defensores del cliente, los cuales son calculados en función de los activos totales de la institución financiera.<sup>21</sup>

## 2.2 Estadísticas y datos de la labor de los defensores del cliente

Habiendo transcurrido más de un año desde el inicio de las labores de los defensores del cliente, se cuentan con los siguientes datos, con corte a marzo del año 2014:

Tabla 1

**No. de reclamos presentados ante los defensores del cliente (Feb. 2013 - Mzo. 2014)**

Defensor/Entidad Bancaria	Año 2013			Año 2014		Total
	Feb- Abr	May- Jul	Ago- Oct	Nov- Ene	Feb- Mar	
	Reclamos recibidos					
Defensor Banco Pichincha	5	11	15	12	10	<b>53</b>
Defensor Banco de Guayaquil	5	21	15	16	15	<b>72</b>
Defensor Banco Produbanco	0	11	16	11	11	<b>49</b>
Defensor Banco del Pacífico	1	8	5	6	5	<b>25</b>
Defensor Banco Bolivariano	7	9	3	8	5	<b>32</b>
Defensor Banco Internacional	12	16	14	17	12	<b>71</b>
Defensor Banco Promérica	4	15	7	4	7	<b>37</b>
Defensor Banco Gral. Rumiñahui	0	3	1	2	2	<b>8</b>
Defensor Banco del Austro	2	4	3	1	3	<b>13</b>
Defensor Banco Solidario	2	3	6	15	7	<b>33</b>
Defensor Banco Procredit	0	4	0	0	1	<b>5</b>
Defensor Banco de Loja	0	1	3	1	2	<b>7</b>
Defensor Banco Capital	0	1	3	3	2	<b>9</b>
Defensor Banco Del Bank	3	3	2	2	2	<b>12</b>
Defensor Banco del Litoral	0	5	4	6	4	<b>19</b>
Defensor Banco N. de Fomento	3	4	4	4	3	<b>18</b>
Defensor Banco Amazonas	0	1	1	0	1	<b>3</b>
Defensor Banco Sudamericano	0	2	0	1	0	<b>3</b>
Defensor Banco D- Miro	6	4	0	0	0	<b>10</b>
Defensor Banco Coopnacional	0	0	0	1	1	<b>2</b>
Defensor Banco Cofiec	0	2	0	0	0	<b>2</b>

<sup>21</sup> Encontramos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de bancos y Seguros y Junta Bancaria, Libro I, Título XIV, Capítulo VII, el artículo 16 que señala el detalle de los montos por honorarios mensuales que le corresponde a cada defensor del cliente, dependiendo de los activos totales de la institución financiera

Defensor Banco Com. de Manabí	2	0	1	1	1	<b>5</b>
Defensor Banco Finca	0	1	2	0	0	<b>3</b>
Defensor BEV	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Defensor Banco de Machala	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Defensor BIESS	4	6	10	31	15	<b>66</b>
Defensor IECE	0	2	2	31	0	<b>35</b>
Defensor CFN	0	3	4	13	6	<b>26</b>
<b>Total Trimestre</b>	<b>56</b>	<b>140</b>	<b>121</b>	<b>186</b>	<b>115</b>	<b>618</b>

<b>Defensor/Mutualistas</b>	<b>Reclamos recibidos</b>					<b>Total</b>
Defensor Mutualista Pichincha	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Defensor Mutualista Imbabura	0	1	0	3	1	<b>5</b>
Defensor Mutualista Ambato	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Defensor Mutualista Azuay	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total Trimestre</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

<b>Sociedades Financieras</b>	<b>Reclamos recibidos</b>					<b>Total</b>
Defensor Diners Club del Ecuador	2	5	4	9	4	<b>24</b>
Defensor Unifinsa	3	0	0	0	0	<b>3</b>
Defensor Global	2	0	0	1	0	<b>3</b>
Defensor Vazcorp	1	2	0	1	0	<b>4</b>
Defensor Leasingcorp	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Defensor Interamericana	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Defensor Consulcrédito	2	0	1	0	0	<b>3</b>
Defensor Fidasa	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Defensor Proinco	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total Trimestre</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

\*Fuente: SBS - Informes mensuales y trimestrales emitidos por los Defensores del Cliente<sup>22</sup>

De la tabla anterior se desprende que el total de reclamos tramitados por los defensores del cliente en el periodo comprendido entre febrero de 2013 y marzo de 2014 fue de 663 reclamos en total. Si dividimos este total para los trece meses de gestión de los referidos funcionarios, tendremos que mensualmente fueron 51 los reclamos atendidos. Si con estos 51 reclamos efectuamos el cálculo dividiendo para los 43 defensores del cliente existentes, tendremos que a cada defensor del cliente le correspondió en promedio, atender poco más de *un reclamo cada mes*. A todas luces, la cifra de un reclamo mensual

<sup>22</sup> Superintendencia de Bancos, correo al autor, 08 de octubre de 2014

atendido en promedio, por los defensores del cliente del sistema financiero, resulta en extremo exigua, más si se comparamos por ejemplo, con la cantidad anual de reclamos de la entidad más grande del sistema financiero ecuatoriano, el Banco Pichincha, cuyo promedio mensual de reclamos tramitados en el año 2013<sup>23</sup> fue de 9224 casos. Si bien podría pensarse que las cifras de reclamos de una entidad bancaria no pueden compararse con las que pudiera atender un defensor del cliente, pues para que lleguen a la competencia de éste se debe cumplir con requisitos y filtros previos, no es menos cierto, que a efectos de tener una idea de la cantidad de reclamos en general que pueden existir en el sistema financiero, es importante tomar en consideración la cifra del Banco Pichincha.

Es necesario acotar que el referirnos al promedio de atención de *un reclamo mensual* por parte de los defensores del cliente, se establece una generalización, pero si se mira en detalle el accionar de cada uno de estos funcionarios, se establecen diferencias particulares; por ejemplo el defensor del cliente del Banco Internacional atendió en el periodo 71 reclamos, es decir poco más de cinco cada mes, mientras que un defensor como el del Banco Amazonas, registra tres, durante todo el período. De todas maneras, los resultados de las cifras promedio son bajas, con respecto a la atención de reclamos por parte de los defensores del cliente de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano.

De acuerdo a la información estadística de la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el año 2013 los defensores del cliente del sector financiero, procesaron 43.590 quejas contra entidades bancarias<sup>24</sup>, debiendo señalarse que dicha estadística presenta al rubro quejas en forma general, sin poder conocer si se refieren a casos específicos tramitados o solamente recibidos. En Perú, encontramos que la Oficina del Defensor del Cliente tramitó en el año 2013 un total de 931 reclamos<sup>25</sup>, debiendo precisar que en este caso nos referimos a una sola Oficina que centraliza los reclamos de este tipo en el vecino país.

Aspecto no menos importante a ser analizado, en el caso del Ecuador, es el que tiene que ver con los honorarios que han sido cancelados a los defensores del cliente por

---

<sup>23</sup> Banco Pichincha, *Informe Anual y Memoria de sostenibilidad año 2013*, página 94.

<sup>24</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Información estadística anual, consumidor financiero, en <<http://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones>>

<sup>25</sup> Defensor del Cliente Financiero Perú, estadísticas, en <<http://www.dcf.com.pe/publicaciones>>

el desarrollo de sus labores. Como ya se estableció anteriormente, los mencionados funcionarios no tienen relación de dependencia con ninguna de las instituciones implicadas en el ámbito de su accionar, es decir no están bajo la entidad financiera, ni bajo ninguno de los entes estatales, a saber, el CPCCS o la Superintendencia de Bancos; siendo sus honorarios cancelados o *transferidos* por cada institución financiera a la Superintendencia de Bancos de forma semestral, para que sea el organismo de control quien previa revisión del correspondiente informe mensual, cancele los haberes a los defensores del cliente.

De acuerdo a la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos<sup>26</sup>, los montos recibidos por los defensores del cliente durante los trece meses analizados (Febrero 2013 – Marzo 2014), se deben calcular en función del siguiente detalle:

- Rango mensual más alto de acuerdo a los activos de las entidades financieras, US \$ 5.566:
  - Banco Pichincha C.A, Banco de Guayaquil S.A. y Banco del Pacífico S.A.
  - Entonces, US \$ 5.566 multiplicamos por las tres entidades y el resultado por los trece meses, tenemos un total de US \$ 217.074.
- Segundo rango mensual de acuerdo a los activos de las entidades financieras, US \$ 4174:
  - Produbanco S.A., Banco Internacional, Corporación Financiera Nacional, Banco Nacional de Fomento S.A., Diners Club S.A., Banco Bolivariano S.A., y Banco del Austro S.A.
  - Entonces, US \$ 4.174 multiplicamos por las siete entidades y el resultado por los trece meses, tenemos un total de US \$ 379.834.
- Tercer rango mensual de acuerdo a los activos de las entidades financieras, US \$ 2.783:
  - Mutualista Pichincha, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco General Rumiñahui S.A., Banco Procredit S.A., Banco de Loja S.A., Banco Promérica

---

<sup>26</sup> Superintendencia de Bancos, correo personal al autor, 08 de octubre de 2014

S.A., Banco Solidario S.A., Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo.

- Entonces, US \$ 2.783 multiplicamos por las ocho entidades y el resultado por los trece meses, tenemos un total de US \$ 289.432.

- El cuarto rango mensual de US \$ 2.226 corresponde a las restantes instituciones financieras, por lo que el cálculo se establece así: US \$ 2.226 multiplicamos por las veinte y cinco entidades restantes, y el resultado por los trece meses del periodo, dando un total de US \$ 723.450.

Si sumamos la cifra total generada de honorarios pagados a los defensores del cliente en el periodo indicado, de acuerdo al monto que a cada entidad financiera le correspondió asumir según el valor de sus activos, llegamos a la cifra de *US \$ 1'609.790*, es decir aproximadamente un millón seis cientos mil dólares de Estados Unidos de Norteamérica es el valor cancelado a los defensores del cliente por el desarrollo de sus labores durante trece meses. Si a esta cifra se la divide para el total de los 663 reclamos procesados, tendremos entonces que cada caso de reclamo de un cliente y que fue atendido por el defensor del cliente, tuvo un costo aproximado de US \$ 2.428.

Es necesario destacar en este apartado, la situación que se presenta con algunas sociedades financieras<sup>27</sup>, pues el honorario de US \$ 2.226 que le corresponde al defensor del cliente de acuerdo con el valor de los activos, es igual o mayor al de los salarios que les corresponden a los más altos ejecutivos de dichas entidades, vale decir el nivel Gerencial de las mismas, y si observamos los números de casos atendidos en las Sociedades Financieras como Interamericana, Leasingcorp, Fidasa o Proinco, observaremos que no existe ningún caso de reclamo tramitado en el periodo.

No se pretende decir con el análisis de estos resultados, que estos funcionarios no reciban remuneración por sus labores, sino que ésta debe ser mejor canalizada, a fin de que no se presente distorsiones como las de las financieras señaladas, que cancelaron por conceptos de honorarios más de US \$ 115.000 entre las cuatro, sin que consten reclamos tramitados en el periodo, por los respectivos defensores del cliente.

---

<sup>27</sup> En el segmento de gobierno corporativo de las sociedades financieras se refleja el nivel de salarios de dichas entidades, y se puede constatar casos en los que el honorario del defensor del cliente supera o está en el rango del nivel remunerativo de mayor jerarquía de la entidad

A efectos de tener una visión sobre el conocimiento que los usuarios financieros tienen con respecto de la figura del defensor del cliente, se realizó una encuesta en cuatro instituciones bancarias de la ciudad de Quito, para la cual se estableció una simple pregunta: ¿conoce usted que su banco tiene un defensor del cliente que puede ayudarle en caso de tener reclamos o inconvenientes con la entidad financiera?, siendo el resultado de dicha encuesta el siguiente:

Tabla 2  
Encuesta sobre conocimiento Defensor del Cliente

Entidad	No. encuestados	Conocen	No conocen
Banco A	25	3	22
Banco B	15	1	14
Banco C	10	0	10
Banco D	10	1	9
Totales	60	5	55

\*Fuente: Encuesta del autor<sup>28</sup>

De acuerdo a los datos obtenidos al realizar la encuesta, se observa que no existe un conocimiento mayor respecto de la figura del defensor del cliente, pues dado que llevan en funciones cerca de diez y ocho meses, tenemos que aproximadamente el 8% de los usuarios financieros preguntados, conoce sobre la existencia de la figura del defensor del cliente.

### 2.3 Conclusiones

- En función de los resultados obtenidos de los casos efectivamente tramitados por los defensores del cliente de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, al revisar los costos generados desde su implementación, y al hacer referencia a la muestra obtenida sobre el conocimiento de los usuarios financieros acerca de esta figura, se puede concluir que el impacto de la figura del defensor del cliente en el sistema financiero ecuatoriano, *no es significativo*.
- Sin embargo teniendo en cuenta que la implementación de estos funcionarios ya se ha

<sup>28</sup> Encuesta realizada por el autor, a sesenta clientes seleccionados al azar, de cuatro entidades bancarias de la ciudad de Quito, entre Agosto y Septiembre de 2014.

establecido, se hace necesario establecer un par de premisas al menos, que coadyuven a fortalecer al defensor del cliente, y hacer que su desempeño llegue a ser eficaz, tal y como como fue planteado inicialmente en la Constitución de la República, al ser creada la figura.

- La primera de estas premisas debería ser implementada o diseñada por el organismo que se encargó de seleccionar a los defensores del cliente, ya que conforme se ha revisado en países cercanos, estos funcionarios requerían contar con formación adecuada para la realización de su labor, pero sobre todo debían contar con *experiencia* suficiente en el sector financiero, a fin de que tengan conocimiento de causa en los asuntos que vayan a tramitar. En el ámbito de las transacciones del sector financiero, normalmente se producen operaciones que tienen cierto grado de complejidad y requieren ser comprendidas en todo su contexto, inclusive revisando el ámbito legal en el que se desenvuelven, y por ello no basta con tener la predisposición de ayudar, sino tener el conocimiento necesario para guiar al cliente reclamante, o para solicitar la información pertinente a la entidad bancaria, y sobre todo, para resolver o recomendar la posible solución del reclamo. Por ejemplo, cómo puede una persona que no ha tenido conocimiento del sector financiero, dirimir un conflicto surgido de una refinanciación de un crédito, o sobre la materia de la revocatoria de un cheque, solo para dar dos casos un tanto comunes. Visto así, se hace imprescindible que los defensores del cliente reciban una pormenorizada capacitación sobre los temas generales del ámbito financiero, luego de la cual deberían demostrar mediante una prueba de conocimientos o a través de casos prácticos ante el organismo de control, que están aptos para desarrollar las funciones de defensor del cliente, y que también pueden contribuir a sugerir incluso, nueva normativa respecto a los derechos de los usuarios financieros.
- Otro aspecto que parece fundamental a la hora de evaluar la función del defensor del cliente, es aquella falta de atribuciones que actualmente tiene, según la normativa establecida por la Superintendencia de Bancos. Si bien el establecer al defensor del cliente como un mediador nos parece acertado, también es deseable que tenga alguna facultad para dirimir un reclamo, cuyo dictamen obligue a las partes a cumplirlo. Le tocará al organismo de control decidir si puede el defensor del cliente resolver un reclamo en función de un monto máximo del reclamo. De igual manera, se haría



necesario el consentimiento expreso del cliente y de la entidad financiera, de someterse voluntariamente a la decisión del defensor-árbitro. Con ello se considera que la figura del defensor del cliente pudiera tener un peso mayor para el cliente, ya que éste acudiría con un mayor grado de confianza ante él, sabiendo que su reclamo si puede ser solucionado en esta instancia.

- También sería interesante observar y analizar el caso peruano, el cual tiene *una sola* Oficina del Defensor del Cliente, y si trasladamos esta operatividad a nuestro entorno, podríamos establecer que varias entidades pueden contar con un solo Defensor, si el nivel de transacciones y reclamos así lo amerita; con ello se evitarían distorsiones como las anotadas en cuanto a la mayoría de sociedades financieras del Ecuador, en lo concerniente a tener que solventar cada una un defensor del cliente, cuando lo eficiente sería que todas ellas cuenten con el mismo funcionario.
- No deja de llamar la atención al cifra de *US \$ 1`609.790*, utilizada para el pago de honorarios de los defensores del cliente del sistema financiero ecuatoriano, ya que cabe preguntarse si tal cantidad se justifica en función de los resultados obtenidos.
- Finalmente, se hará notar lo que el recientemente expedido Código Monetario y Financiero estableció con respecto a la figura del defensor del cliente, esto es, que su función estará regulada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera<sup>29</sup>, y no como es actualmente, regulada por la Superintendencia de Bancos. De la misma forma, dicho cuerpo legal, contiene normativa que en el corto plazo hará que algunas entidades financieras que actualmente operan (emisoras de tarjetas de crédito, sociedades financieras), se transformen o fusionen para que se conviertan en Bancos, lo cual definitivamente traerá cambios con los defensores del cliente de dichas instituciones. En este sentido, sería deseable que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establezca directrices claras para el funcionamiento de los defensores del cliente, en el nuevo panorama que se avecina en el sistema financiero ecuatoriano.

---

<sup>29</sup> Ecuador, Código Monetario y Financiero, artículo 158

### III.- Bibliografía

“Defensor de la audiencia con iguales vacíos que en la banca”. *Diario El Comercio* (Quito), 07 de octubre de 2014.

“El Defensor del Cliente solo con Título de Tercer Nivel”. *Diario La Hora* (Quito), 08 de agosto de 2012.

Banco Pichincha. *Informe Anual y Memoria de sostenibilidad año 2013*.

Chile. *Reglamento Defensoría del Cliente Bancos e Instituciones Financieras*. Obtenido en <http://www.defensoriadelclienteabif.cl>.

Colombia, Ley 1328. Año 2009. Obtenido en <http://www.superfinanciera.gov.co>.

Colombia. Ley 795. Año 2003. Obtenido en <http://www.superfinanciera.gov.co>.

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. 20 de Octubre de 2008.

Contreras Villavicencio Alfredo. *Derecho Bancario y Monetario Tomo 1*, Quito, Ed. Ofsset Abad 1999.

Ecuador. Asamblea Constituyente. Acta 056, *Sumario: 31 de mayo de 2008*.

Ecuador. Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria. Libro I Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Ecuador. Código Orgánico Monetario Financiero. Segundo Suplemento. Registro Oficial 332. 12 de septiembre de 2014.

Ecuador. Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, *Reglamento para la elección de la defensora o defensor del cliente de cada una de las entidades integrantes del sistema financiero público y privado [2012]*. Resolución No. 04-187-CPCCS-2012. 30 de mayo de 2012.

Ecuador. Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera. Suplemento. Registro Oficial 498. 31 de diciembre de 2008.

Ecuador. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Suplemento. Registro Oficial 116. 10 de julio año 2000.

Ecuador. Ley reformativa a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario-Financiero. Suplemento. Registro Oficial 659. 12 de marzo de 2012.

Ecuador. Superintendencia de Bancos y Seguros. Resolución de Junta Bancaria No. JB-2009-1281.

Perú. *Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero*. Aprobado en sesión de Directorio de la Asociación de Bancos del Perú el 22 de Abril de 2013. Obtenido en <http://www.dcf.com.pe>.

Direcciones electrónicas consultadas:

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social: [www.cpccs.gob.ec](http://www.cpccs.gob.ec)

Diario La Hora: [www.lahora.com.ec](http://www.lahora.com.ec)

Diario El Comercio: [www.elcomercio.com.ec](http://www.elcomercio.com.ec)

Superintendencia de Bancos del Ecuador: [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)