

Circular N° SBS-2009-1113

Quito, D.M. 7 de marzo del 2009

Señor gerente general:

El tercer inciso del artículo 312 de la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del 2008, manda:

“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.”

Por su parte, la disposición general incluida por el artículo 12 de la “Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera”, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre del 2008, a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, dispone:

“DISPOSICION GENERAL.- 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.”

Con estos antecedentes, agradeceré que la entidad a su cargo, a partir del día miércoles 11 de marzo del 2009 hasta el día 31 del mismo mes y año, divulgue entre sus depositantes y/o clientes, en todas las oficinas de la entidad, así como en sus anuncios publicitarios, el derecho que tienen los mismos para organizarse a través del Consejo de Participación Ciudadana, en asociación independiente de todo interés económico, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en concordancia con lo dispuesto en Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera.

Atentamente,

Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTA DE BANCOS Y SEGUROS, ENCARGADA