

Defensor del Cliente

¿Quién es el Defensor del Cliente?

Es una persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

Obligaciones del Defensor del Cliente:

- Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan en contra de las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso.
- Iniciar un proceso de investigación a petición de parte del usuario financiero que considere que se han vulnerado sus derechos, o a petición de la Superintendencia de Bancos.
- Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras.
- Informar el estado del trámite al usuario financiero cuando, lo requiera.
- Atender a los usuarios financieros de manera física o telemática en el horario de atención al cliente establecido por cada entidad financiera.
- Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

Procedimiento para presentar reclamos al Defensor del Cliente:

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, ante el Defensor del Cliente o ante el Organismo de Control, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

Las consultas, quejas o reclamos dirigidos el/la Defensor/a Cliente podrán ser presentadas en la oficina matriz donde se ubique el Defensor/a del Cliente, así como también de manera digital a la dirección de correo electrónico que el Defensor del Cliente tendrá habilitado para este fin.



Para admitir a trámite el reclamo o queja de un consumidor financiero se debe verificar:

- Que se presente el formulario de reclamos, quejas o consultas, de forma física o digital debidamente suscrito por el usuario financiero, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto; asimismo, podrá adjuntar carta explicativa debidamente suscrita como anexo al formulario.
Por otro lado, si el asunto motivo del reclamo, queja o consulta, está siendo sustanciado por la Superintendencia de Bancos, la entidad controlada y/o el Defensor del Cliente se abstendrán de conocer y procesar dicho reclamo, queja o consulta.
- Tratándose de personas jurídicas, deberá acompañarse, además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad, nombramiento o los poderes vigentes del representante legal y copia del Registro Único de Contribuyente, mismos que deberán estar vigentes a la fecha de presentación de la consulta, queja o reclamo;
- El comunicado, documento o formulario en el que se detalle de manera clara los hechos que motivan el reclamo o queja, determinando la oficina o área correspondiente de la entidad o entidades contra las cuales va dirigida, monto del reclamo y la petición concreta;
- El reclamante deberá singularizar el producto o servicio que promueve el reclamo, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido en sede judicial o sede administrativa por la Superintendencia de Bancos; y,
- Procurará adjuntar también los documentos que sustenten la consulta, reclamo o queja.

De verificarse que el reclamo o la queja no cumplen con alguno de los requisitos antes señalados, en el término de diez (10) días contados desde la notificación de la consulta, queja o reclamo; el usuario financiero deberá subsanar cualquier omisión.

En caso de que el usuario financiero no proceda con la subsanación a la queja o reclamo presentado, la/el Defensor/a del Cliente dispondrá su archivo por desistimiento.

Defensor del cliente-Banco D-MIRO S.A.

Mabel Geoconda Rojas Delgado

Correo electrónico: dmirodc@superbancos.gob.ec

Teléfono: (593-4) 3700500 Ext. 10212

Matriz: Avenida Juan Tanca Marengo N15-19 y Agustín Freire, Mz.10.

