

## ¿Quién es el defensor del cliente?

Es un mediador, o conciliador, entre el consumidor y la entidad financieras; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Su función principal es recibir y atender las consultas, quejas y reclamos interpuestos por los consumidores financieros; defender y proteger sus derechos e intereses, investigar posibles vulneraciones de derechos por oficio o a petición del consumidor financiero o la Superintendencia de Bancos.

### Principales Obligaciones:

- Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan contra las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la presente norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso; Investigar de oficio o a petición de parte posibles vulneraciones de derechos de los consumidores de las entidades financieras; y, emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
- 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 siempre que el consumidor financiero solicitante del mismo, lo requiera.
- Atender a los consumidores 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.

El reclamo deberá ser presentado por el cliente o usuario financiero o su representante legal dirigido al Defensor del Cliente de la entidad financiera, quien deberá dejar constancia del lugar y fecha de recepción del reclamo.

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

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

- a. Que se presente por escrito o por digital la consulta, queja o reclamo, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto, mismo que deberá estar debidamente firmado por el consumidor financiero afectado. En caso de actuar a través de apoderado éste también deberá identificarse y acompañar copia simple del documento vigente que acredita sus facultades.
- b. 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.
- c. El comunicado, documento o formulario en el que se detalle de manera clara los hechos que motivan el reclamo o queja, determinado la oficina o área correspondiente de la entidad o entidades contra las cuales va dirigida, monto del reclamo y la petición concreta.
- d. 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.
- e. 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 consumidor 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. El servicio que preste el Defensor del Cliente es totalmente gratuito.

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

Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado  
Correo electrónico: [dmirodc@superbancos.gob.ec](mailto:dmirodc@superbancos.gob.ec)  
Teléfono: (593-4) 3700500 Ext. 10212  
Matriz: Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8,  
Vía Perimetral Km. 42 Isla Trinitaria