

## ¿QUIEN ES EL DEFENSOR DEL CLIENTE?

El Superintendente de Bancos designará al defensor del cliente de cada entidad financiera, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

### Principales Obligaciones

- Atender a los clientes de la entidad financiera, dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público.
- Proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de la respectiva institución del sistema financiero.
- Actuar como conciliador entre la entidad financiera y el cliente reclamante.
- Tramitar los reclamos sobre todo tipo de operaciones que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante, para cuyo efecto requerirá de éste la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación a la entidad financiera, relacionada con el reclamo.

### 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 a debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. En el caso de que el cliente o usuario financiero acudió a la entidad financiera o ante el defensor del cliente y no estuviese satisfecho con la solución de la queja o reclamo interpuesto, o no hubiere obtenido respuesta alguna en un plazo no mayor a quince (15) días, tratándose de reclamos de transacciones originadas en el país, y de hasta sesenta (60) días en transacciones en el exterior, podrá interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

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.

El reclamo será presentado al defensor del cliente por escrito o a través de medios electrónicos, al cual se adjuntará los documentos de respaldo que lo sustenten; de haber presentado el reclamo en la entidad financiera, se acompañará el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad donde se evidencia que hayan transcurrido los quince (15) días o sesenta (60) días que tienen para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros, sin perjuicio de que más adelante, dentro del proceso y en forma oportuna, presente o complete la documentación.

El defensor del cliente una vez recibida la petición por parte del usuario financiero o cliente, procederá a requerir por escrito por cualquier medio a la entidad financiera, la información necesaria sobre el usuario financiero para poder atender el reclamo. En estos casos, la entidad financiera está obligada a entregar la información requerida al defensor del cliente en el plazo de quince (15) días desde que el defensor del cliente realizó la solicitud.

Para los efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado

en el reclamo. Asimismo, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que estas consignen en su reclamo.

El servicio que preste el Defensor del Cliente, es **totalmente gratuito**.

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

Ing. Katherine Cecibel Chango Acurio

Correo electrónico: [defensorcliente@d-miro.com](mailto:defensorcliente@d-miro.com)

Teléfono: (593-4) 3700500 Ext. 212

Matriz:

Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8,

Vía Perimetral Km. 42 Isla Trinitaria