

¿QUIÉN ES EL DEFENSOR DEL CLIENTE?

La Superintendencia 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 o usuarios financieros, así como 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.

Principales Obligaciones

- Solicitar a la entidad financiera y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución del reclamo;
- Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en la normativa;
- Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente;
- Presentar a la Superintendencia de Bancos, informes de gestión mensual y de gestión anual, debidamente sustentados;
- Atender a los clientes de la entidad financiera, obligatoriamente dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público; y,
- 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. 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. Los plazos para la resolución del reclamo por parte del Defensor del Cliente, se suspenderán desde el día que se solicita la información hasta el día que la información sea entregada.

Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada entidad financiera. 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 éstas consignen en su reclamo.

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

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

Sr. Francisco Javier Mite Rendón

Correo electrónico: 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