

¿QUIÉN ES EL DEFENSOR DEL CLIENTE?

Es un mediador, o conciliador, entre el consumidor financiero y la entidad financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Su función principal es receptar 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; y,
- 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.

Econ. Francisco Xavier Mite Rendón

Correo electrónico: dmirodc@superbancos.gob.ec

Teléfono: (593-4) 3700500 Ext. 212

Celular: 0994114602

Matriz:

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

Vía Perimetral Km. 42 Isla Trinitaria