



2015

DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO DELBANK S.A.

Defensora del Cliente

NOMBRE: SYLVIA ESCALANTE HERNANDEZ
CORREO ELECTRÓNICO:

- defensoraclientedelbank@delbank.fin.ec
- sylviaescalante@gmail.com

TELÉFONO: 04-2566490 ext 453
CELULAR: 0998998409



BANCO DELBANK S.A.

Baquerizo Moreno 1007 A y P.Ycaza
Telf. 04- 2566-490

Contenido

Normativa	3
EL DEFENSOR DEL CLIENTE	4
DISPOSICION GENERAL.....	4
CONCEPTOS BÁSICOS	4
FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE	5
PRINCIPIOS QUE DEBE OBSERVAR LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE.....	5
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE.....	5

Normativa

- Código Orgánico Monetario y Financiero Art.157, Art.158
- Tercer inciso del artículo 312 de la Constitución de la República del Ecuador
- Resolución JB-2012-2226 de 10 de julio de 2012
- Libro I de la Codificación de Resoluciones de la SB Y JB

EL DEFENSOR DEL CLIENTE



La constitución de la república del Ecuador del año 2008, establece en el capítulo IV (Soberanía Económica) del Título VI (Régimen de Desarrollo), la sección octava, que trata sobre "el sistema financiero", al final del artículo 312 dice "Cada entidad del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley".

DISPOSICION GENERAL

Las y los clientes de cada una de las entidades integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, contarán con una defensora o defensor del cliente, principal y suplente, que los representará y que serán elegidos, de entre uno de ellas o ellos, de un proceso organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

CONCEPTOS BÁSICOS

- **Cliente.-** Es la persona natural o jurídico, sociedad de hecho o de derecho con la que una institución de los sectores financieros público o privado establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial.
- **Usuario.-** Es toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada
- **Defensor del cliente.-** Son las personas naturales designadas en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la **protección de los derechos e intereses particulares de los clientes.**
- Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en la página web de cada institución del sistema financiero, así mismo, en la página web de la SBS; y, en otros medios determinados por el organismo de control.

FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE



Su función es proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de la respectiva institución del sistema financiero, para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tengan relación directa con el cliente reclamante.

PRINCIPIOS QUE DEBE OBSERVAR LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE

- **Independencia.**
No dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la institución del sistema financiero; y, deberá gozar de absoluta independencia para el ejercicio de su función y la toma de decisiones en el ámbito de su competencia;
- **Facilitador y solucionador de conflictos.**
Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes de la institución que lleguen a su conocimiento; y,
- **Libre acceso y gratuidad.**
El servicio que preste el defensor del cliente, no debe tener costo alguno para el reclamante.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia de la o el defensor del cliente es enteramente voluntaria para el cliente, y sólo podrá acceder a él después de haber reclamado por escrito directamente a la respectiva institución del sistema financiero sin obtener una respuesta favorable, o, cuando transcurrido el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país; y, de dos (2) meses, cuando el



reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, no hubiere obtenido respuesta de la institución.

El reclamo debe ser presentado por el cliente o su representante legal por escrito, directamente ante el defensor del cliente de la institución del sistema financiero que corresponda o de la cual es cliente, quien deberá dejar constancia de la fecha y lugar de recepción del reclamo, el cual estará acompañado de todos los documentos de respaldo que sustenten su reclamación.

TUS DERECHOS	TUS RESPONSABILIDADES
<p>Tienes derecho a que te traten con respeto y dignidad.</p> <p>Cada empleado y/o representante de la institución o entidad financiera debería estar comprometido en mantener la dignidad de sus clientes - respetando sus diferencias y siguiendo buenas prácticas de cobranza.</p>	<p>Tienes la responsabilidad de tratar a los empleados y/o representantes de la institución o entidad financiera con respeto y dignidad.</p> <p>Es tu responsabilidad ser respetuoso con los empleados de la institución. Esta responsabilidad también incluye reclamar y/o prevenir prácticas abusivas de cobranza.</p>
<p>Tienes el derecho de comparar productos y servicios antes de contratarlos.</p> <p>Necesitas comparar opciones antes de elegir el producto o servicio que sea lo más conveniente para ti y tu familia.</p>	<p>Tienes la responsabilidad de evaluar los beneficios del producto o servicio que quieres usar.</p> <p>Incluso si un producto o servicio financiero suena muy atractivo, es tu responsabilidad evaluar bien los costos, términos y condiciones del mismo antes de firmar el contrato. Averigüe bien y asegúrese de recibir toda la información que necesite antes de tomar una decisión.</p>
<p>Tienes el derecho de recibir información clara, veraz, completa y oportuna.</p> <p>Para poder comprender todos los términos y condiciones del producto tienes el derecho de pedir y recibir toda la información que necesites para tomar una decisión.</p>	<p>Tienes la responsabilidad de cumplir con los términos y condiciones del producto.</p> <p>Cuando firmas el contrato para el uso de un producto financiero, te estás comprometiendo a cumplir sin falta con los términos y condiciones del mismo. Asegúrate de que entiendes el contrato que estas firmando, ¡ANTES de firmarlo! Si no entiendes alguna cláusula, averigua.</p>

<p>Tienes el derecho a que te escuchen.</p> <p>Cuando los servicios que te provee una institución o entidad financiera no cumplen con tus necesidades, o peor, si la institución no cumple con tus derechos, deberías quejarte inmediatamente y directamente con la institución o entidad financiera. La institución se beneficiará de tu retro-alimentación.</p>	<p>Tienes la responsabilidad de proveer información veraz y oportuna.</p> <p>Una retro-alimentación sincera y oportuna puede ayudar a tu institución financiera mejorar sus servicios y productos. Es tu responsabilidad responder a todas las preguntas que te hacen con toda sinceridad.</p>
<p>Tienes el derecho de mantener la privacidad.</p> <p>Al utilizar los servicios de una institución financiera tienes el derecho de que ésta mantenga toda tu información de manera confidencial. La institución financiera no tiene el derecho de compartir tu información sin tu autorización.</p>	<p>Tienes la responsabilidad de mantener la confidencialidad de tu información financiera.</p> <p>Es tu responsabilidad salvaguardar tu información personal para prevenir el robo de identidad y otros problemas de fraude. No compartas tu información con nadie que no sea de confianza.</p>