

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
Y POLÍTICAS

MAESTRÍA ‘ARBITRAJE Y MEDIACIÓN’

“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
ARBITRAJE Y MEDIACIÓN

**‘LA NECESIDAD DE INCLUIR DENTRO DE LAS
FUNCIONES DEL ‘DEFENSOR DEL CLIENTE’ LA DE
MEDIADOR’**

AUTOR: MEYLING ISABEL VALVERDE ALVARADO

TUTOR: MGS. LISSETTY MARÍA ESPINOZA GARCÍA

GUAYAQUIL – ECUADOR

AGOSTO 2016

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

TÍTULO “ La necesidad de incluir dentro de las funciones del ‘defensor del cliente’ la de mediador ”

REVISORES:

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD:

CARRERA: Derecho

FECHA DE PUBLICACIÓN: FECHA ACTUAL

N° DE PÁGS.: 30

ÁREA TEMÁTICA: Mediación en el sistema bancario

PALABRAS CLAVES: Defensor de cliente, Mediador, Superintendencia de Bancos

RESUMEN:

La figura del defensor del cliente nace hace un par de años en nuestra legislación como un soporte a los clientes bancarios, como un aliado para la solución de sus conflictos; erróneamente es definido por la Superintendencia de Bancos como un mediador o conciliador, pues en realidad es únicamente un nexo entre la institución y el cliente, sin embargo, cuenta con todas las características para poder ser un excelente mediador con la característica indispensable de neutralidad e imparcialidad, pudiendo aportar tanto a la institución como al cliente; es de imperiosa necesidad estudiar la creación de un centro de mediación por parte de los órganos encargados y hacer efectivo el término de mediador en la definición del defensor.

Adicional, se debe contar con una normativa específica que regule tanto el defensor como el centro de mediación, esperamos que con este trabajo se puedan exponer claramente los puntos que demuestren la necesidad que tenemos de incluir en nuestro sistema financiero una alternativa de solución de conflictos

N° DE REGISTRO(en base de datos):

N° DE CLASIFICACIÓN:

Nº

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF	<input checked="checked" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0990843202	E-mail: meylingvalverde@live.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Nombre: Teléfono:	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante Meyling Isabel Valverde Alvarado, del Programa de Maestría en Arbitraje y Mediación, nombrado por el Decano de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas certifico: que el trabajo de titulación "LA NECESIDAD DE INCLUIR DENTRO DE LAS FUNCIONES DEL 'DEFENSOR DEL CLIENTE' LA DE MEDIADOR", en opción al grado académico de Magíster en Arbitraje y Mediación, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

Mgs. Lissetty Espinoza García

TUTOR

Guayaquil, agosto de 2016

DEDICATORIA

A mi hija,

A mi madre

A mi esposo.

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha dado la dicha de culminar este sueño, a mi madre por el apoyo incondicional, a mi hija porque aun sin entenderlo todo es por ella, a mi esposo por ser mi compañero de vida y uno muy especial a mi tutora por esa lucha constante, por ese cariño de madre con el que siempre me hizo sentir que si lo iba a lograr, sin ella nada de esto sería cierto.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

FIRMA

Meyling Isabel Valverde Alvarado

Tabla de contenido

Resumen	1
Introducción.....	2
Delimitación del problema:	2
Formulación del problema:.....	2
Justificación:.....	3
Objeto de estudio:.....	3
Campo de acción o de investigación:	3
Objetivo general:.....	4
Objetivos específicos:	4
La novedad científica:.....	4
Capítulo 1.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
DESARROLLO	5
Teorías Generales.- El defensor del cliente.....	5
La mediación en el Ecuador.....	7
Teorías sustantivas.- El defensor-mediador del cliente.-.....	10
Referentes empíricos	12
Capítulo 2.....	13
MARCO METODOLÓGICO	13
1.1 Metodología:	13
1.2 Métodos:	13
1.3 Premisas o Hipótesis	15
1.4 Universo y muestra	15
Cuadro de las personas encuestadas	15
1.5 CDIU – Operacionalización de variables.....	16

1.7	Criterios éticos de la investigación.....	16
Capítulo 3	18
RESULTADOS	18
2.1	Antecedentes de la unidad de análisis o población.....	18
2.2	Diagnostico o estudio de campo:.....	20
Capítulo 4	23
DISCUSIÓN	23
3.1	Contrastación empírica:	23
3.2	Limitaciones:.....	24
3.3	Líneas de investigación:.....	26
3.4	Aspectos relevantes	26
Capítulo 5	27
PROPUESTA	27
Conclusiones y recomendaciones	29
Bibliografía	30
Anexos	31

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

**Título: ‘LA NECESIDAD DE INCLUIR DENTRO DE LAS FUNCIONES DEL
‘DEFENSOR DEL CLIENTE’ LA DE MEDIADOR’**

Resumen

La figura del defensor del cliente nace hace un par de años en nuestra legislación como un soporte a los clientes bancarios, como un aliado para la solución de sus conflictos; erróneamente es definido por la Superintendencia de Bancos como un mediador o conciliador, pues en realidad es únicamente un nexo entre la institución y el cliente, sin embargo, cuenta con todas las características para poder ser un excelente mediador con la característica indispensable de neutralidad e imparcialidad, pudiendo aportar tanto a la institución como al cliente; es de imperiosa necesidad estudiar la creación de un centro de mediación por parte de los órganos encargados y hacer efectivo el término de mediador en la definición del defensor.

Adicional, se debe contar con una normativa específica que regule tanto el defensor como el centro de mediación, esperamos que con este trabajo se puedan exponer claramente los puntos que demuestren la necesidad que tenemos de incluir en nuestro sistema financiero una alternativa de solución de conflictos.

Palabras clave:

Defensor de cliente

Mediador

Superintendencia de Bancos

Introducción

Este proyecto nace con la idea de incluir dentro de las funciones del defensor del cliente ser un verdadero y real mediador entre el sistema financiero y sus usuarios, poder solucionar los conflictos por medio de un acta de mediación sin que sea necesario iniciar demandas judiciales que resultan desgastantes para ambas partes.

Pertenecí al sistema financiero 6 años, durante este tiempo percibí que los cliente más que problemas necesitan alternativas, nos encontramos en un tiempo de crisis donde todo lo que implique reducción de gastos es beneficioso desde el ciudadano común y corriente hasta el gobierno en general.

Delimitación del problema:

Puedo desglosar el problema en dos puntos claves, siendo el tiempo el primero pues nos ahorraría tiempo incuantificable al arreglar conflictos en un par de audiencias contra un sistema judicial que enfrenta un cambio brusco con el cogep y que aún no termina de acoplarse; el segundo punto es algo más que una definición, es una intención de ‘ganar-ganar’ que solo nos lo ofrece la mediación, poder conversarlo con un tercero imparcial con el fin de llegar a una solución para ambas partes.

Formulación del problema:

¿Qué tan importante es que el defensor sea mediador? Pues bien, al ser mediador el defensor tendría herramientas bastas para poner fin a cualquier inconveniente que se le presente, pudiendo intervenir en temas financieros neutralmente; cabe indicar que la figura del defensor es nueva en nuestro país, lo antes mencionado nos permite moldearlo de acuerdo a las necesidades actuales.

Justificación:

Los órganos encargados, siendo estos la Junta Bancaria y la Superintendencia de Bancos pueden tomar mi propuesta como una alternativa rápida y efectiva, es necesario que al ir avanzando vayamos evolucionando de acuerdo a como nos lo pide el universo en el que nos desarrollamos, es decir, no podemos estancarnos en un pasado infructuoso que nos brindaba como única salida la engorrosa queja en la superintendencia de Bancos o en su defecto un proceso legal aún más engorroso y largo; la figura del defensor surge en países vecinos mucho tiempo antes, ya que nos decidimos a incluirla dentro del nuestro creo que es prudente y necesario implementarlo de una forma adecuada para que rinda los frutos que hemos estado buscando.

Objeto de estudio:

Me centraré en la figura del defensor del cliente, su aplicación y necesidad de cambio apoyándome en legislación vecina.

Campo de acción o de investigación:

Nuestro campo de investigación es el sistema financiero y bancario, centrándonos en el cliente quien es el motor del mismo, recordando que los bancos funcionan por un sistema denominado de confianza; por lo antes mencionado, el banco trabaja por los clientes y por la confianza que le tengan estos a las entidades.

Adicional, hay órganos reguladores como la superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria quienes manejan la figura de nuestro interés.- el defensor del cliente.

Objetivo general:

Este encierra el principal resultado de la investigación y resume el aporte que propone el investigador para solucionar el problema declarado.

Objetivos específicos:

Siguen la lógica del proceso investigativo y que tratan como contenido: los aspectos teóricos sobre el objeto de estudio y campo de investigación; el diagnóstico empírico del estado actual del problema en la Unidad de Análisis, la propuesta y su vía de validación.

La novedad científica:

La esencia del producto de la investigación que se generaliza a la comunidad científica.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

DESARROLLO

El defensor del cliente

La figura del defensor del cliente se desprende del artículo 158 del código orgánico monetario y financiero donde lo define de la siguiente manera.- “Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”

La definición o espacio que le ofrece el código a la figura del defensor del cliente es muy limitada y con el fin de estudiar la figura del defensor del cliente con legislación contrastadas que podemos comenzar con la más cercana.- Colombia; “el defensor del consumidor financiero” como se denomina en el país vecino tienen parámetros más definidos y por ende más limitados respecto a los temas que puede atender el defensor, por ejemplo no debe exceder de más de 100 salarios mínimos vitales que equivale a \$68.945,400 pesos colombianos, la documentación se debe enviar en 8 días hábiles pues si no se envía dentro de este tiempo se entiende que el consumidor ha desistido de la queja, los hechos que se reclaman debieron suceder dentro de los 3 años anteriores a la presentación de la queja, a

diferencia de nuestro país, permite suscribir un acta de conciliación entre el cliente y la entidad financiera esto quiere decir que si las partes incumplen lo acordado en dicho documento, se puede exigir el cumplimiento por la vía judicial, directamente mediante un proceso ejecutivo.

En relación a Perú, la oficina del defensor del cliente financiero fue creada en el año 2003 con el fin de lograr que la relación entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros se desarrolle en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca; tiene parámetros definidos tal como en Colombia, el acontecimiento base del reclamo debe haber sucedido dentro del último año antes de presentar la queja y no puede exceder de S/.70,000 nuevos soles , ésta debe ser presentada primero ante la entidad financiera y luego ponerla a conocimiento del defensor para el trámite respectivo; lo que sorprende de este reglamento es que solo existe un defensor del cliente, es decir una sola persona tramitará todas las quejas del universo de consumidores financieros, lo cual me parece desproporcionado pues no tendrá el alcance que se requiere.

Yendo más allá del código monetario, tenemos como referencia lo definido por la Superintendencia de Bancos en su página web donde se establece al defensor del cliente como.- ‘un mediador, o conciliador, entre el usuario y la Institución Financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Es decir dentro de su gestión puede llegar a un acuerdo entre las partes y solucionar problemas presentados, sean quejas, consultas o reclamos de los clientes de las entidades financieras.’ Sin embargo parece que el término ‘mediador’ se lo incluyó sin caer en cuenta lo que realmente implica ser un mediador, pues el defensor no tiene la potestad de suscribir actas de mediación pues a la fecha no existe un centro de arbitraje y mediación donde se puedan acercar las partes para realizar las

respectivas audiencias y lo que está determinado en la ley de arbitraje y mediación; es decir se lo incluyó como un simple título más no con el significado en sí.

Los métodos alternativos de solución de conflictos.-

Los métodos de solución de conflictos existen desde siempre por ejemplo en la Antigua Roma se usó el término INTERCESSIO para describir el acto en el que un magistrado de igual o inferior rango vetaba a otro en sus decisiones, estando este presente, de la mitología Griega nos llega mito conocido como ‘El Juicio de Paris’ de donde nace la Guerra de Troya, siendo éste conocido como el primer arbitraje de la historia dejándonos como enseñanza que donde no hay justicia verdadera al final –tarde o temprano, termina ‘ardiendo Troya’.

Nuestra constitución en su artículo 190 ‘reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir’, y a partir de este enunciado podemos manifestar que nuestra sociedad necesita de los métodos alternativos de (re)solución de conflictos como una manera más corta y eficaz de terminar los problemas; al Estado le surgen muchos límites al tratarse de métodos de solución donde no intervienen los operadores de justicia.

La sociedad ‘jurista’ en la que nos desenvolvemos está más concentrada en litigar que en conciliar y por ende es muy escasa la información que encontramos en nuestra norma legal, hay que remitirnos más a las diferentes doctrinas.

La mediación en el Ecuador

La mediación está definida en la ley de arbitraje y mediación como un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran llegar a un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto; siendo sus principales características las siguientes.-

- 1) Es voluntaria.- ésta es la característica básica de la mediación, sin voluntad no puede darse la misma; por esta voluntariedad a la que nos referimos es que las partes del conflicto se someten a la interacción con un tercero llamado mediador, siendo ésta la segunda característica.

En el caso que una de las dos partes se niegue a mediar no puede existir la mediación, en los procesos judiciales se puede pedir en cualquier etapa procesal siempre y cuando sea antes de la sentencia dicta por el juez que conoce la causa; así mismo, las partes pueden abandonar la mediación en cualquier momento sin que estén obligadas a concluirla, pero va a depender de las herramientas que utilice el tercero imparcial que ambas partes se convenzan de llegar a un acuerdo definitivo.

- 2) Las partes son asistidas por un tercero llamado mediador.- este punto es importante pues en nuestro país para que una persona se convierta en mediador debe según el art. 48 de la ley de arbitraje y mediación establece que “para estar habilitado para actuar como mediador independiente o de un centro, en los casos previstos en esta Ley, deberá contarse con la autorización escrita de un centro de mediación. Esta autorización se fundamentará en los cursos académicos o pasantías que haya recibido el aspirante a mediador.” es decir que debe cumplir con ciertos cursos que validen su calidad de mediador a fin de cumplir con las herramientas que se necesitan a la hora de mediar.

- 3) Debe versar sobre materia transigible.- ¿A qué se denomina materia transigible? ¿Qué se puede transigir y qué no? Según la Enciclopedia Jurídica OMEBA, la materia transigible “debe ser alguna cosa que esté en el comercio o un hecho que no sea ilícito, imposible o contrario a las buenas costumbres o que se oponga a la libertad de las acciones o de conciencia, o que perjudique a un tercero en sus derechos” (OMEBA, 1981)¹ siendo éste un principio en la mediación es necesario tener presente que los problemas de índice bancario son de carácter transigible por lo que cabe ampliamente la mediación, excepto en las que acarrear acciones penales como falsificación de documentos o figuras en las que se pueda incurrir.
- 4) Es de carácter extra-judicial y definitivo.- como ya lo hemos mencionado anteriormente el proceso de mediación es extra-judicial por lo que cumple con parámetros tácitos como términos de prueba, es más flexible en cuanto a tiempos y pruebas que se quieran presentar, así mismo en torno a los testigos que pueden comparecer a rendir su versión o los profesionales como liquidadores o peritos en ciertos temas de interés bancario; es definitivo pues con el acta que se suscribe se da fin al problema en cuestión y en cuanto al incumplimiento del mismo se puede acudir al sistema judicial para poder ejecutarla, sin embargo al ser de carácter voluntario es muy probable que la decisión que se toma y se firma en el acta sea ejecutada con la misma voluntariedad con la que se acudió a mediación sin tener que llevarla a otros extremos.

De acuerdo al art. 47 de la ley de arbitraje y mediación ‘El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad

a la suscripción del acta de mediación.’ Por lo que una vez más se confirma que la mediación es definitiva a pesar de ser extra-judicial.

- 5) Tiene que poner fin al conflicto.- el objeto de la mediación es poner fin a los conflictos, se pueden dar varias sesiones de mediación, las que sean necesarias para que las partes expongan todos sus puntos y con la ayuda del mediador, quién no debe dar soluciones sino encaminar a las partes a que la encuentre.

Teorías sustantivas.- El defensor-mediador del cliente.-

Por la definición que le da la Súper de bancos al defensor del cliente, me parece necesario establecer cuáles son las funciones ‘generales’ del mediador.- es un facilitador en temas de comunicación, asiste a las partes en conflicto para que sean éstas quienes alcancen la solución al mismo; es también garante de los intereses más necesitados de protección de la parte más vulnerables.

Existe la Resolución No. JB-2009-1281 de la Superintendencia de Bancos, donde de manera muy resumida se establecen las atribuciones del defensor del cliente sin embargo, fue derogada por el Código Orgánico Monetario y Financiero en el año 2014; sin embargo dicha resolución es la única donde se establecen los requisitos para ser defensor, funciones y obligaciones, etc.; adicional a dicha resolución existe la resolución no. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013 que es más completa que la primera sin embargo de lo revisado también se encuentra derogada, pero nos sirve como especie de base y más aún para los defensores públicos que ejercen dichas funciones actualmente.

Siendo esta resolución la herramienta que utilizan los defensores del cliente en la actualidad, a pesar de estar derogadas como lo menciono en el párrafo que antecede, me parece necesario a fin de continuar con el estudio del caso desarrollar algunos puntos relevantes en torno al defensor del cliente; comenzando por la definición que se le da, en el artículo no. 1 en el punto 1.2 se lo define como “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, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que son clientes de las instituciones donde ejercerán sus funciones.”

Con el fin de proseguir sobre la definición establecida por la Superintendencia de Bancos respecto al defensor del cliente, podemos comenzar con lo principal, es definido como ‘mediador’, yendo más allá de su función como mediador, que sabemos no es cumplida como se debe pues no pertenece ni siquiera a un centro de arbitraje y mediación, podemos hablar en términos generales de los principios que debe respetar el mediador siendo entre los más relevantes los siguientes (Carrasco).-

- 1) **Neutralidad e imparcialidad.**- su función principal no es ofrecer una solución al conflicto sino restablecer la comunicación entre las partes para llegar a la solución; no debe ofrecer soluciones sino más bien hacer un camino para que las partes sean los llamados a encontrar la solución a su conflicto.
- 2) **Confidencialidad.**- los temas tratados en mediación no deben ser completamente confidenciales, no pueden trascender o salir al conocimiento del público pues los temas únicamente competen
- 3) **Profesionalidad.**- siendo este uno de los principios más esenciales, es necesario enfatizar que el mediador deber ser un profesional a cabalidad.

También se lo define como conciliador, en nuestra legislación no se define al conciliador pues lo pone en las mismas circunstancias que el mediador como que si fueran exactamente la misma persona, sin embargo podemos tener como referencia la definición que da el Ministerio de Justicia de Colombia, ‘es un abogado capacitado en conciliación que se inscribe en un centro de conciliación autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia. El conciliador no tiene la responsabilidad de resolver el conflicto que presentan las partes, toda vez que es un tercero neutral e imparcial que guía o facilita la comunicación entre las mismas para que lleguen a su mejor acuerdo.’

Referentes empíricos

Los datos que se tiene del defensor del cliente son escasos, más aún en nuestro país donde la figura es relativamente nueva, esta investigación servirá como base para futuras investigaciones pues a pesar de haber realizado una búsqueda exhaustiva no se encontró información al respecto.

Capítulo 2

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Metodología:

Se realizó un estudio de campo para tener los resultados de la encuesta abajo detallada, adicional se entrevistó a la defensora del cliente del Banco Pichincha, siendo este uno de los más grandes del país a fin de poder tener una visión diferente a la nuestra como clientes más no como funcionarios.

1.2 Métodos:

Los métodos utilizados fueron los siguientes.-

Método Inductivo.- La aplicación de este método me permitirá establecer conclusiones generales derivadas de la observación sistemática y periódica de los hechos reales en torno al problema investigado, se podrá obtener la información minuciosa, ya que se partirá de lo particular a lo general, lo cual nos permitirá determinar de manera más objetiva el problema.

Método Deductivo.- A través de este método se podrá obtener la información más amplia, ya que este método parte de lo general a lo particular, lo cual nos permitirá determinar de

manera más objetiva, la necesidad de investir al defensor del cliente con la calidad de mediador.

Método Analítico.- El análisis nos permitirá comprender, sus características a través de las partes que lo integran, se hará una separación de sus componentes y observar periódicamente cada uno de ellos, al fin de identificar tanto su dinámica particular como las relaciones de correspondencia que guardan entre sí y dan origen a las características generales que se quiere conocer

Método Sintético.- Se manifestará en forma contraria al analítico, pues parte reuniendo los elementos del todo, previamente separados, descompuestos por él , la labor consistió volver a reunir las partes divididas por el análisis, ya previamente examinadas.

Método Comparado.- Se lo utilizará en el estudio del Derecho y como apoyo en la exposición de las diferencias entre las figuras de otros países en relación a la figura del defensor en nuestro país con el fin de darnos pautas del proceder internacional comparado con el nuestro.

Método Exegético.- Se lo utilizará como procedimiento de exposición, enseñanza, construcción científica o aplicación práctica del estudios de los textos positivos, cuya interpretación y sistematización se procura hacerlo en cuanto al tema investigado

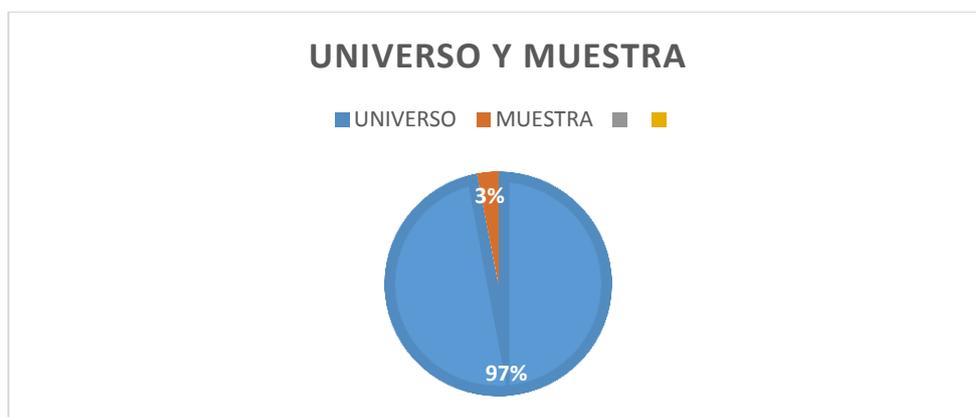
Método Estadístico.- Este método se lo utilizará como una herramienta estadística que nos permitirá transformar toda la información de los cuestionarios en datos más objetivos y concretos para tener una realidad basada en datos estadísticos.

Las técnicas que se utilizará en el presente trabajo monográfico serán las siguientes: la entrevista y la encuesta, con esta metodología se consigue un acercamiento a los directamente implicados y que ven el mundo desde su perspectiva.

1.3 Premisas o Hipótesis

En general el defensor del cliente está definido como mediador, pero, ¿realmente es mediador? ¿Está ejecutando los conflictos realmente como mediador? Partiendo de estas hipótesis podemos desarrollar el problema en las líneas siguientes.

1.4 Universo y muestra



El universo del estudio es de 7836 personas integrantes del sistema financiero y el número de encuestados es el 3% que corresponde a 238 personas.

1.5 CDIU – Operacionalización de variables.-

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
UNIVERSO	7836	97%
MUESTRA	238	3%

Gestión de datos.-

Los datos fueron obtenidos mediante encuesta en el sistema el sistema Google Forms por el link “<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeu6Gafx28lBGKJ3II1qBIU-1fi8Wiv5SWHi30SMfXLRWG6rA/viewform>” adicional de encuestas personales, siendo las preguntas las siguientes que me permito adjuntar.

¿Es usted cliente del sistema Bancario del Ecuador?

¿Sabe usted que significa 'defensor del cliente'?

¿Sabe usted que significar ser 'mediador'?

¿Ha tenido usted algún problema con el sistema bancario?

En el caso que su respuesta anterior sea afirmativa indíquenos como se solucionó.

Le gustaría tener como opción solucionarlo en.- *

Un centro de arbitraje y mediación

Por la vía judicial

En el mismo banco

Le gustaría que sus problemas con el sector Bancario sean solucionados dentro de.- *

Días

Meses

Años

Se realizó una entrevista con la defensora del cliente del Banco Pichincha la Ingeniera Cintia Sánchez Valdivieso.

1.6 Criterios éticos de la investigación

La investigación fue basada en valores como.-

Transparencia

La información plasmada es totalmente transparente en cuanto a la investigación, criterios y teorías, de acuerdo a la ética y moral.

Honestidad

Proviene del latín honestitas, -ātis, es el valor de decir la verdad, ser decente, justo, actuar de acuerdo a como se piensa y se siente con el fin que nuestro actuar en todos los sentidos se muestren como justa, recta e íntegra, para llegar lejos hay que ser honestos primero con nosotros, luego con el resto, hemos tomado la honestidad como uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de este trabajo.

Responsabilidad

Proviene del latín responsum, es la facultad humana de asumir las consecuencias de sus propios actos, he asumido este trabajo con la responsabilidad que se me requiere para poder cumplir mis expectativas.

Capítulo 3

RESULTADOS

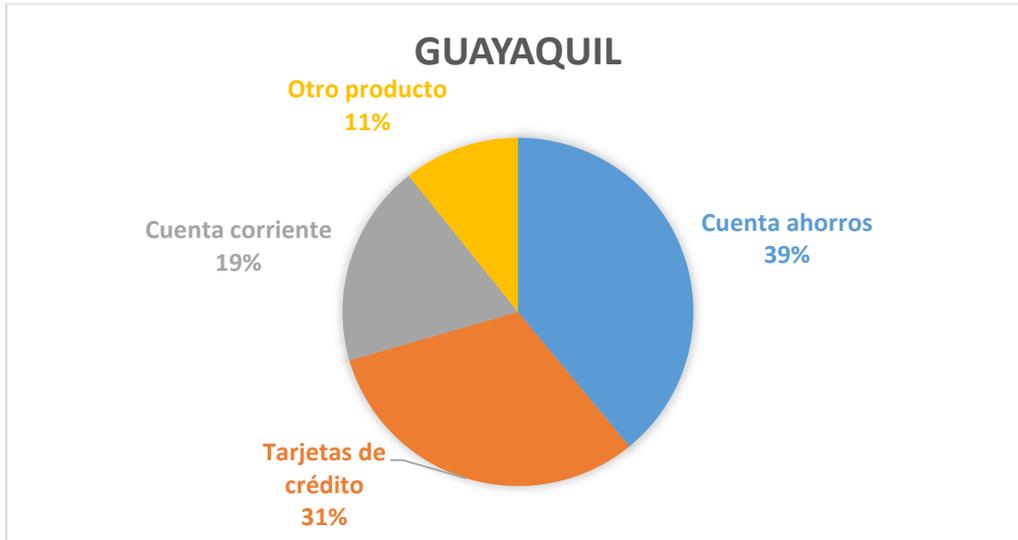
2.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población

Para poder encuestar de acorde a lo necesitado se creó una ‘forma’ en el utilitario de google, llamado ‘google forms’, siendo el link.-

[https://docs.google.com/forms/d/1ON1Bfk7bwIXJs_vxOm8fgbO6vskdCWFroDqavp4bPM/v
iewform](https://docs.google.com/forms/d/1ON1Bfk7bwIXJs_vxOm8fgbO6vskdCWFroDqavp4bPM/viewform)

De acuerdo a la información cargada en la página del Inec, en Guayaquil existe una población de 2.350.915 personas,

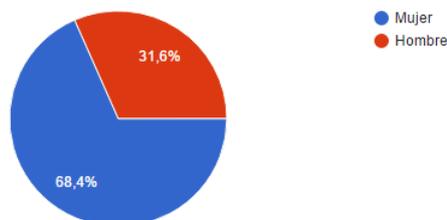
Luego de esto tomamos la información referente a la población que integra el sistema financiero



El total de la población integrante del sistema financiero es 783.638, información tomada de la página de la superintendencia de Bancos con corte al 2015, de estos valores se tomó solo el 10% con el fin de hacer el estudio y de ese universo se tomó una muestra sobre la cual desarrollamos el trabajo adicional de la entrevista realizada a la defensora del cliente de una de las instituciones más grandes del país.

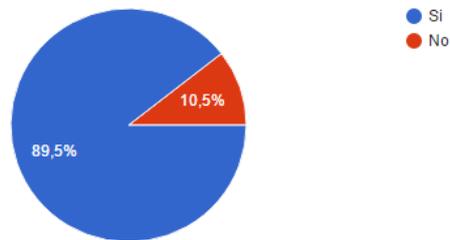
2.2 Diagnostico o estudio de campo:

Se realizó la encuesta por medios electrónicos, adjunto se detallan los resultados obtenidos.-



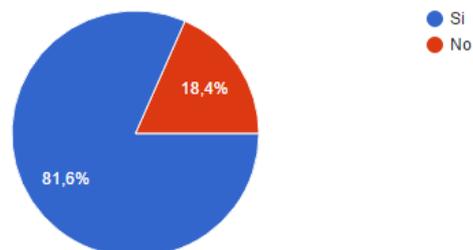
Se encuestaron 238 personas, el 31.6% que equivale a 75 personas fueron hombres y la diferencia corresponde a mujeres, es decir el 68.4% que equivale en números a 163 personas.

¿Es usted cliente del sistema Bancario del Ecuador?



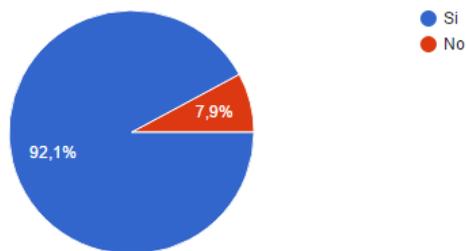
El 10.5% de las personas entrevistadas no son clientes del sistema Bancario del Ecuador por lo que significa que la mayoría de los encuestados sí pertenecen a este sistema y podrán aportarnos a la investigación.

¿Sabe usted que significa 'defensor del cliente'?



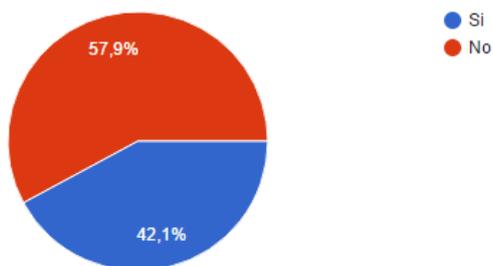
La mayoría de las personas entrevistadas conocen que significa ser defensor del cliente, sin embargo el porcentaje que ignora el significado se lo considera alto al tratarse del 18.40%

¿Sabe usted que significar ser 'mediador'?



La figura de mediador es más conocida que la del defensor del cliente, correspondiendo únicamente el 7.9% de desconocimiento por parte de los encuestados.

¿Ha tenido usted algún problema con el sistema bancario?



Contrario a lo que podríamos pensar, la mayor parte del universo encuestado no hay tenido problemas con el sistema bancario, sin embargo el porcentaje de diferencia no es tan amplio.

Le gustaría tener como opción solucionarlo en.-



Fueron tres las opciones, la preferida fue el mismo banco, siguiendo un centro de arbitraje y mediación, como última opción quedó la vía judicial demostrando que lo que se prefiere es un sistema más ágil.

Pese a lo antes mencionado, lo que más influenció en el desarrollo del trabajo fue la encuesta realizada a la defensora del cliente de Banco Pichincha, la Ingeniera Cintia Sánchez Valdivieso; me permito desarrollar la entrevista en las siguientes líneas, cabe indicar que fue una conversación pormenorizada de su trabajo como primera defensora del cliente del Banco antes mencionado, se adjunta como anexo 1.

Capítulo 4

DISCUSIÓN

3.1 Contratación empírica:

Luego del estudio realizado, puedo comenzar indicando que el desconocimiento de la población acerca del defensor del cliente es grande, y surge la siguiente pregunta.- ¿Qué tan beneficioso es para la Institución Financiera, para el cliente y para la Superintendencia de Bancos que el defensor del cliente se convierta en un mediador certificado? Pues bien, estaríamos hablando de simplificar el tema de cobranzas en un acta de mediación, es decir, un juicio verbal sumario, ejecutivo u ordinario terminaría o ni siquiera tendría que empezar si les ofrecemos a las partes involucradas un acuerdo sencillo, económico y eficaz es decir la mediación.

Sin embargo lo antes mencionado no es tan fácil como podría resultar, pues ¿a quién no le gustaría solucionar sus diferencias en una simple audiencia de mediación? Me gustaría

indicar que los defensores actualmente se basan en su proceder de acuerdo a la resolución cargada en la página de la súper intendencia de Bancos, al ser pioneros no tienen bases para proceder en temas nuevos; se puede hacer una comparación con el defensor del pueblo sin embargo ésta figura es muy amplia y los temas que tratan a diferencia del defensor del cliente bancario son diversos, es decir la primera figura es demasiado amplia y la figura que estamos estudiando es demasiado limitada.

En cuanto a legislación comparada el tema ha sido desarrollado mayormente en Colombia, tienen más claro el panorama al ser una figura más antigua, nosotros nos hemos quedado atrás sin darle mayor importancia al tema aun siendo uno de los más importantes pues podríamos hacer que el sistema financiero mejore notablemente al cancelarse obligaciones oportunamente, llegar a acuerdos de refinanciamiento etc. En sesiones de un par de horas, si pensamos en volumen podríamos hacer grandes cosas.

3.2 Limitaciones:

En este punto puedo resaltar lo ya resaltado anteriormente, es una figura nueva en nuestro sistema financiero, por lo que no tenemos más que hacer lo que creemos que se debe hacer, como todo lo nuevo tiene grandes limitaciones pero así mismo tiene grandes oportunidades de desarrollo, en este caso comunitario; el defensor del cliente según mi punto de vista se ve limitado por la misma ley que lo define a la ligera sin mayor estudio adicional de lo limitado que es su campo de desarrollo pues en la SECCIÓN II de la Resolución de la junta Bancaria no. JB-2013-2393 de fecha 22 de enero del 2013 donde se establecen las FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE, establece en el artículo 5 –me permito copiarlo textualmente para poder desarrollarlo de mejor manera.

ARTÍCULO 5.- La o el defensor del cliente tiene como función 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, a cuyo efecto recabará de éste la autorización expresa que le faculte a solicitar información o documentación a la institución del sistema financiero, relacionada con el reclamo. En todo caso, quedan excluidas de la competencia de la o el defensor del cliente y por consiguiente éste se abstendrá de conocer y tramitar reclamos relacionados con los siguientes asuntos:

5.1 Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades y/u organismos competentes;

5.2 Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la institución del sistema financiero con otras instituciones del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas; REPÚBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 361.18

5.3 Los reclamos que persigan indemnizaciones de la institución por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales;

5.4 Las decisiones de la institución relacionadas con el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reestructuraciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o la vista, o cualquier otra forma de captación; negociación de tarifas por servicios financieros, tasas de interés y en general cualquier materia relativa a la facultad de las instituciones del sistema financiero de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios financieros, dentro de los límites establecidos por las autoridades competentes;

5.5 Los reclamos que por su naturaleza deban ser tramitados en la vía judicial;

5.6 Aquellos que tengan como reclamante el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente del defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto, en cuyo caso actuará el suplente; y, (reformado con resolución No. JB-2013-2406 de 14 de febrero del 2013)

5.7 Los concernientes al vínculo laboral del reclamante o derivados de su calidad de accionista de la respectiva institución del sistema financiero. El defensor del cliente perderá su competencia para la tramitación del reclamo, si cualquiera de las partes acude ante una autoridad judicial, arbitral o administrativa, en cuyo caso el trámite del reclamo terminará de manera inmediata; o, cuando el reclamo se encuentre en conocimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las arriba detalladas son las limitaciones que se le han establecido al defensor del cliente sin embargo creo que el numeral 5.4 podría ser reformado o cambiado para que le permita intervenir en los casos de deudas a fin de suscribir convenios más flexibles.

3.3 Líneas de investigación:

Mi investigación queda de base a futuros estudiantes o conocedores del tema Bancario en cuanto a la mediación, fue desarrollada con investigación de campo, de legislación extranjera y de las necesidades del cliente bancario; trabaje 6 años en el sistema financiero y creo que sin darme cuenta fue la base principal para el desarrollo de este trabajo, los clientes necesitan oportunidades, alternativas y soluciones más que problemas, una demanda judicial de cobro es definitivamente todo lo contrario a lo que busca el cliente, por lo que estamos frente a una necesidad imperiosa de solución de conflictos teniendo a la mediación como solución inmediata a bajo costo.

3.4 Aspectos relevantes

Entre los aspectos más relevantes fue la necesidad que tienen los defensores del cliente de intervenir en temas de mayor interés, pues no es posible que habiendo tantos temas de relevancia únicamente desarrollen casos que pueden ser solucionados con una revisión del sistema electrónico, adicional, necesitan una normativa vigente y extensa que delimite sus obligaciones y responsabilidades respecto al cliente y al Banco, por ejemplo sería necesario que todos los defensores tengan una base legal a donde poder acudir.

Capítulo 5

PROPUESTA

Haciendo relación entre el mediador y el defensor del cliente, siendo este un proceso nuevo y complejo, sin tener un ejemplo en legislación cercana, me parece importante recurrir a una institución que brinde el servicio de mediación en el Ecuador, la más cercana y parecida aunque no poseen el servicio de defensor es la Superintendencia de Compañías que cuenta con un centro de mediación hace varios años. Debido al empleo de la mediación en sus procesos señalan en su página web algunos de los beneficios que tiene para las partes el uso de la mediación siendo uno de los más relevantes los siguientes.-

- Obtiene rapidez y eficacia
- Ahorro de tiempo y dinero
- Gana por economía procesal y financiera
- Reduce tensiones
- Genera ideas creativas para llegar a acuerdos

- Consigue acuerdos satisfactorios y termina con el conflicto
- Los acuerdos se redactan en un Acta, que tiene efectos de Sentencia Ejecutoriada en calidad de cosa juzgada y se ejecutan del mismo modo que las sentencias de última instancia.

Al no establecerse en ninguna norma legal vigente cuales son los límites del defensor del cliente y al ver viable y necesario que se convierta en un mediador, podríamos expplayarnos diciendo que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiar como órgano regulador podría gestionar la creación de un centro de arbitraje y mediación en la Superintendencia de Bancos a fin de instruir a los defensores para convertirlos en mediadores para que en un futuro mediato llegar a firmar actas de mediación entre la Institución Financiera y el cliente.

Quedando la propuesta establecida de la siguiente manera, cogiendo como ejemplo relativo la Superintendencia de Compañías; se debe elaborar una resolución estableciendo todos los puntos del defensor del cliente, siendo la base la resolución No. JB-2013-2393, la diferencia fundamental radica en el artículo 5 donde se establecen las funciones, atribuciones y obligaciones de la o el defensor del cliente, sustituyendo el 5.4 por ‘Las decisiones de la institución relacionadas con el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o a la vista o cualquier otra forma de captación; negociación de tarifas por servicios financieros, tasas de interés y pudiendo intervenir como mediador en la concesión de prórrogas o reestructuraciones, obligaciones pendientes de pago o cualquiera que sea materia transigible y que ambas partes estén dispuestas a mediar’.

Adicional a lo antes mencionado y como principio fundamental para la ejecución del párrafo que antecede, se debe crear un centro de mediación donde puedan llevarse a cabo las diferentes audiencias, los rubros que se generen por las mediaciones deben ser establecidos por la autoridad competente, teniendo como opción cobrar una aportación mensual de cada

banco o institución del sistema bancario para poder sustentar el centro y que los clientes no tenga que asumir ningún valor.

Conclusiones y recomendaciones

El objetivo de la investigación fue claro respecto a lo que se quería alcanzar, he concluido que la necesidad de tener un defensor-mediador del cliente es imperiosa en cuenta al medio actual, los clientes buscamos soluciones sin mayor complicación, la ley no nos ayuda mucho pues como se ha demostrado no tiene límites ni parámetros establecidos respecto a las materias en la que tiene injerencia el defensor del cliente; está claro que construir un centro de mediación en la Superintendencia de Bancos es tan viable como ha sido la construcción del mismo en la Superintendencia de Compañías, adicionando a aquello que como un plus del mediador es defensor del cliente sin que se vea viciada su figura por la parcialidad, sino más bien se ve resaltada la buena voluntad del sistema financiero de solucionar las controversias de manera más ágil dejando la temible burocracia judicial de lado.

Es imperiosamente necesario conocer las figuras nuevas que se nos han presentado para bienestar de nosotros los clientes; nuestra ley de arbitraje y mediación nos presenta la figura del árbitro como alternativa sin embargo, el mediador por su sola presencia ablanda la discordia tratando de llegar a un acuerdo encaminado en las necesidades de ambas partes, tenemos la solución de muchos inconvenientes bancarios que suelen demorarse meses en disputa que pueden ser resueltos en un par de sesiones de mediación y finalizar con un acta de acuerdo donde se sanen las controversias exponiendo nuestras verdaderas intenciones y necesidades, nuestro sistema financiero necesita este defensor – mediador a gritos.

Bibliografía

La bibliografía empleada para el estudio del caso es la siguiente.-

- Constitución de la República del Ecuador -2008
- Ley de arbitraje y mediación
- www.ecuadorencifras.gob.ec
- Resolución No. JB-2013-2393
- Resolución No. JB-2012-2226
- Resolución No. JB-2009-1281
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- www.supercias.gob.ec
- www.sbs.gob.ec
- www.superfinanciera.gov.co
- www.dcf.com.pe
- Libro Mediación y Sistemas alternativos de conflictos, una visión jurídica; Autora.- Marta Blanco Carrasco, Doctora en Derecho, Profesora de Derecho Civil de la UCM.
- Enciclopedia Jurídica OMEBA, Tomo XXVI, Driskill, Buenos – Aires – Argentina, 1981, p. 343.

Anexos

Anexo 1.- entrevista con la defensora del cliente Banco Pichincha, Ingeniera Cintia Sánchez Valdivieso

Estimada Cintia, ¿qué es un defensor del cliente? R.- Como su nombre lo indica, estamos para asistir y defender al cliente del sector financiero en todo lo que nos permite la ley hacerlo.

P.- ¿Dónde están ubicados? R.- Cada defensor tiene que estar en la matriz del Banco, en mi caso hago oficina en Quito pero con el fin de atender requerimientos de los otros clientes los días lunes y viernes atiendo en Guayaquil

P.- ¿Quién les cancela sus honorarios? R.- De acuerdo a lo que ordena la ley nos cancela el Banco pero no pertenecemos a su nómina

P.- Es decir que trabajan para el Banco sin ser del Banco, R.- Claro, no pertenecemos al banco pues somos nombrados por la Superintendencia.

P.- ¿Cómo fue el proceso de selección para poder ser defensor del cliente? R.- Hicieron una convocatoria pública, tuvimos que cumplir con los requisitos que en esa época se solicitaron, calificaron varios cientos de personas; participabas por el Banco donde tenías alguna relación como por ejemplo una cuenta, tarjeta, inversión etc. Yo participé por 4 entidades diferentes, luego que calificaron las carpetas se hizo por sorteo la asignación, sé que fue con un notario para hacer transparente la designación, en mi caso quedé como defensora del cliente del Banco Pichincha,

P.- La página de la Superintendencia los define como mediadores, ¿poseen ustedes el título de mediador o pertenecen tal vez a algún centro específico de mediación? R.- No, en mi caso yo soy Ingeniera pero si firmamos actas de mediación entre el banco y el cliente.

P.- ¿Cómo es el proceso de mediación que realizan ustedes? R.- El cliente se acerca y me comenta cuál es su problema, antes de esto debe presentar la queja formal ante el Banco,

dependiendo del problema que tenga podemos enviar una carta de convocatoria al Banco y al cliente, el Banco envía un representante que suelen ser de servicio al cliente o gerentes y nos reunimos en una sala asignada por el Banco, si se llega a algún acuerdo se suscribe un acta de mediación;

P.- ¿Si no se cumple el acta como proceden? R.- Hasta la fecha el Banco Pichincha siempre ha cumplido con los acuerdo a los que se han llegado, son muy respetuosos en aquello por lo que no tendría que ejecutarlo de otra manera.

P.- En casos de deudas, ¿han llegado a algún acuerdo? R.- La Superintendencia en la resolución sobre la que nos basamos es clara en mencionar que no tenemos injerencia sobre deudas pero podemos actuar una vez más como medidores entre el cliente y el banco, más que como defensor del cliente como ser humano a fin de poder ayudar a la gente que quiere cancelar pero que busca otro media de hacerlo como por ejemplo un convenio, un refinanciamiento etc.

P.- Mi proyecto de tesis va enfocado en el defensor del cliente como verdadero mediador, es decir, me gustaría que tuvieran el poder de suscribir un acta de mediación con el fin de poder cumplirla por ambas partes y en el caso de incumplimiento poder ejecutarla por la vía judicial, pero, me gustaría enfocarme principalmente en el tema de obligaciones pendientes de pago, es decir, deudas; ¿le parece a usted que sería útil para el sistema financiero y la sociedad en general? R.- Por supuesto que sí, sería muy interesante y útil implementar lo que me comentas, creo que en general lo más útil sería el tema de las deudas pues le daríamos al cliente una nueva alternativa de solución, hay muchísimos clientes que no cancelan porque no le dan una alternativa que se acomode a su actualidad económica pero que desean cancelar, podrían suscribirse acuerdos de pago donde ganarían las dos partes sin tener que iniciar un proceso judicial que genera más gastos que ganancia.

P.- Actualmente, ¿cuáles son los temas que más ocupan su tiempo? R.- El tema de transacciones financieras y las estafas que le hacen a las personas de la tercera edad en los cajeros automáticos, los denominados ‘tarjetazos’.

P.- Pero esos son temas que al final los termina solucionando el banco por su sistema electrónico o ¿me equivoco? R.- Bueno, como te mencionaba el proceso es el siguiente.- el cliente presenta su queja o reclamo en balcón de servicios o en el área de atención al cliente, luego puede tomar la decisión de acercarse a la Superintendencia de Bancos y ellos por lo general le delegan el tema al defensor del cliente, nuestro trabajo es solo un nexo de comunicación entre ellos, al final como bien dices lo termina resolviendo el Banco pero hay casos donde el Banco no quiere ceder a la devolución del dinero porque manifiesta que es culpa del cliente, ahí intercedo con el fin que se reconozca el 50% por parte del Banco y el 50% por parte del cliente.

P.- ¿Cuántos casos tienes por resolver actualmente? R.- Son pocos en relación a la cantidad de clientes que tiene el Banco, creo que mayormente es por desconocimiento de la existencia del defensor del cliente o porque los temas en conflicto no pueden ser resueltos por el defensor sino únicamente por el Banco.

P.- Actualmente se basan sobre una resolución, sin embargo, esta resolución fue derogada, ¿cómo operan sobre aquello? R.- No tenía conocimiento de que había sido derogada, lo que si conozco es que actualmente están trabajando sobre toda una ley respecto al defensor del cliente, incluso tu tesis puede ser presentada para que se incluyan estos temas que son relevantes a fin de tener más campo de acción.