

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3150>

El Rol del defensor del cliente en el sistema financiero: Garantizando transparencia y protección

The role of the customer ombudsman in the financial system: guaranteeing
transparency and protection

Mabel Geoconda Rojas Delgado

mabel.rojasdelgado1493@upse.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-5616-6225>
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Ecuador

Carlos Patricio Arguello Mendoza

carguello@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6289-8192>
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Riobamba – Ecuador

Artículo recibido: 30 de noviembre de 2024. Aceptado para publicación: día mes 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente investigación se constata cual es el rol del Defensor del Cliente en el sistema financiero ecuatoriano, con el propósito de analizar su impacto en la protección de los derechos de los consumidores y a su vez, el énfasis en la transparencia en las operaciones financieras. El estudio se realizó por medio de un enfoque descriptivo, lo que permitió analizar las funciones normativas y los desafíos relacionados a esta figura, los objetivos bases de este trabajo incluyen la sistematización de los fundamentos teóricos, la propuesta de estrategias para fortalecer el impacto y el diagnóstico del estado actual del Defensor del Cliente, constatando que, aunque el Defensor del Cliente cumple una función clave como mediador en conflictos financieros, enfrenta limitaciones debido a la falta de facultades vinculantes y recursos suficientes. La normativa vigente ecuatoriana, como lo es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece un marco que garantiza transparencia e igualdad en las relaciones contractuales financieras, sin embargo, se reflejó que los usuarios todavía tienen barreras para acceder a información clara y de esta manera resolver sus conflictos de manera ágil. Como conclusión, se propusieron estrategias para optimizar su desempeño, incluyendo la implementación de programas de capacitación, la reforma de su marco normativo y la integración de herramientas tecnológicas para agilizar su gestión. Estas medidas buscan consolidar un sistema financiero más transparente y equitativo que fomente la confianza de los consumidores.


Palabras clave: defensor del cliente, consumidor, transparencia, protección

Abstract

This research confirms the role of the Customer Ombudsman in the Ecuadorian financial system, with the purpose of analyzing its impact on the protection of consumer rights and, in turn, its emphasis on transparency in financial operations. The study was carried out through a descriptive approach, which allowed the analysis of the regulatory functions and challenges related to this figure. The basic objectives of this work include the systematization of the theoretical foundations, the proposal of strategies to strengthen the impact and the diagnosis of the current state of the Client Ombudsman, confirming that, although the Client Ombudsman plays a key role as a mediator in financial conflicts,

he faces limitations due to the lack of binding powers and sufficient resources. Current Ecuadorian regulations, such as the Organic Law of Consumer Protection, establish a framework that guarantees transparency and equality in financial contractual relationships. However, it was reflected that users still have barriers to access clear information and thus resolve their conflicts in an agile way. In conclusion, strategies were proposed to optimize its performance, including the implementation of training programs, the reform of its regulatory framework and the integration of technological tools to streamline its management. These measures seek to consolidate a more transparent and equitable financial system that fosters consumer confidence.

Keywords: customer advocate, consumer, transparency, protection

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Rojas Delgado, M. G., & Arguello Mendoza, C. P. (2024). El Rol del defensor del cliente en el sistema financiero: Garantizando transparencia y protección. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (6), 2159 – 2171. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3150>

INTRODUCCIÓN

La figura del Defensor del Cliente dentro del sistema financiero ecuatoriano ha adquirido un rol fundamental en la protección de los derechos de los consumidores así como la promoción de transparencia dentro de las relaciones contractuales entre las entidades financieras y los usuarios, esta figura que fue creada por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y, a su vez, consolidada a través de las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos no es más que un mediador imparcial cuyo objetivo es resolver los conflictos entre las partes, fomentado de esta manera la equidad y respeto en las transacciones financieras.

A través de la mediación y gestión de reclamaciones, el Defensor del Cliente aporta a equilibrar el poder entre las instituciones financieras y los usuarios, quienes en diversas ocasiones se enfrentan a desproporcionados contratos o productos ofrecidos, a su vez, es de gran importancia referir que esta figura es clave para realizar una supervisión de transparencia en la información financiera, ya que, con su intervención se asegura que los consumidores comprendan la información clara y eficaz acerca de los servicios financieros que adquieren.

No obstante, a pesar de su gran relevancia, el Defensor del Cliente les hace frente a retos significativos cuando hablar de efectividad y alcance se trata, esto, debido a las limitaciones en sus competencias y falta de poder vinculante de sus decisiones, de la misma manera, la preparación técnica de los defensores que están desplegados en los diversos territorios en áreas claves como la mediación, negociación y conocimiento profundo de servicios financieros.

El problema de investigación que guía este estudio se centra en evaluar cómo la figura del Defensor del Cliente con su accionar impacta en la protección de derechos y en la promoción de la transparencia y cómo a pesar de los avances normativos que respaldan su actuación, persisten desafíos relacionados con la percepción de su efectividad, la capacidad para resolver conflictos de manera equitativa y la implementación de medidas que garanticen su alcance y funcionalidad en todo el territorio ecuatoriano.

METODOLOGÍA

La investigación se ha realizado mediante un enfoque cuantitativo-descriptivo, esto, porque se ha obtenido datos tanto numéricos como de descripción, análisis y explicación de la situación actual del conocimiento y la percepción que tienen los usuarios financieros sobre el rol del Defensor del Cliente en el contexto de las entidades financieras, caracterizándose de esta manera por la recopilación de información específica para generar una descripción detallada de los fenómenos sin manipular las variables del estudio.

El diseño del estudio es no experimental y de campo, puesto que, se lleva a cabo por medio de la recopilación de datos de manera directa de los sujetos en su entorno, en este caso los usuarios financieros, gracias a la utilización de un diseño transversal, se obtienen datos en un solo momento para evaluar el nivel de conocimiento y percepción sobre el Defensor del Cliente, y cómo este rol contribuye a la relación entre las entidades financieras y sus usuarios.

Los participantes han sido escogidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los sujetos para participar en la investigación, la muestra está diseñada por 43 personas que sean clientes de instituciones financieras del país, con un rango de edades entre 18 y 65 años, lo que permite una diversidad de usuarios con diferentes niveles de conocimiento sobre el servicio del Defensor del Cliente.

Para la recolección de datos, se emplean encuestas estructuradas las cuales han sido diseñadas con preguntas cerradas y de opción múltiple para obtener datos cuantitativos sobre el nivel de

conocimiento de los usuarios, su satisfacción con el servicio y sus percepciones sobre la efectividad del Defensor del Cliente.

Se concluye con el respectivo análisis de los datos para el cual se ha utilizado un análisis descriptivo para los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas, empleando estadísticas básicas como porcentajes y promedios para describir las respuestas de los participantes, ayudando de esta manera a generar una descripción detallada de las expectativas y necesidades de los clientes en relación con este servicio.

DESARROLLO

Las entidades financieras son organizaciones que proveen servicios como préstamos, ahorros, seguros e inversiones, estos, operan bajo un marco regulatorio, el cual busca formar un equilibrio entre su interés y los del consumidor, a pesar de esto, en muchas ocasiones, los clientes financieros se encuentran en desacuerdo con los términos o políticas de las entidades bancarias. Esto se agrava debido a la posición predominante que suelen ocupar las entidades financieras en la relación contractual, lo que genera una asimetría de poder a favor de dichas instituciones.

Según Pereira Estupiñán (2015), "el conocimiento y la especialización de una entidad financiera respecto de los productos que ofrece a sus clientes y posibles clientes, además de la capacidad de negociación y posición predominante en la relación contractual, tiene como contraparte al usuario financiero, quien generalmente no posee el mismo grado de especialización, ni está en las mismas condiciones para negociar en términos de igualdad con ella; esto hace que la institución financiera aparezca como el lado fuerte de la relación comercial" (p. 5).

Es por esto que, el estado ante la necesidad de salvaguardar los derechos de la parte débil de la relación contractual crea la figura del Defensor del Cliente, contextualizado por Abad Ordóñez (2024) como "la defensa activa de los derechos e intereses de los clientes y usuarios, tanto en las instituciones financieras del sector público como en las del sector privado, es fundamental para garantizar la equidad en el sistema financiero" (p. 49). Es decir, un órgano competente que escuche, analice y solucione las quejas o reclamos de los usuarios de servicios financieros, garantizando que las relaciones entre entidades financieras y sus usuarios se desarrollen en el lazo de la equidad y transparencia, fortaleciendo la confianza en el sistema financiero y evitando la judicialización innecesaria de disputas que pueden resolverse mediante el diálogo y la mediación.

Teniendo en consideración que el Defensor del Cliente tiene que tener como característica primordial la independencia, tal como menciona Palomar (2004):

Debe gozar de total independencia al adoptar cualquiera de sus decisiones, por ello, no debe pertenecer ni funcional ni jerárquicamente a la administración de la Entidad, el único cargo que puede desempeñar dentro de ésta es la de Defensor del Cliente (p. 62)

Jurídicamente, la creación de esta figura aparece en Ecuador dentro de la Carta Magna en el artículo 312, en donde establece que: "Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley", lo que introdujo esta figura en el sistema financiero ecuatoriano (Asamblea Constituyente, 2008).

También, en el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que "el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control" (Asamblea Nacional, 2014)

De esa manera, al sentar una base sólida del rol del defensor del cliente en normativas, tanto la Superintendencia de Bancos como el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social como entidades responsables de organizar y facilitar la implementación del defensor del cliente, era primordial que consideraran además de la disposición constitucional, los conceptos esenciales y los principios fundamentales que esta figura merecía.

En la actualidad, la normativa que aborda temas relacionados al defensor del cliente es la codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, específicamente en el libro I, Título XIII, Capítulo VII titulado "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas"

La mencionada entidad hace referencia a artículos sine qua non del defensor del cliente como lo son: "asegurar la protección de los derechos e intereses del consumidor financiero, en relación a los productos y servicios que prestan las diversas entidades, ya sean estas de carácter público o privado" (Superintendencia de Bancos, 2020, artículo 1). Aunque esté estipulado dentro de este y establecer un objetivo claro y loable, su aplicación práctica suele enfrentarse a diversos desafíos, entre los más notables se encuentra la asimetría de poder y conocimiento entre las entidades financieras y los consumidores, lo que dificulta la implementación efectiva de estas protecciones.

Así mismo, al actuar como mediadores intermediarios entre los consumidores e instituciones financieras no solo garantizan una protección de derechos, si no que también, convierten dicha figura en un elemento esencial para el sistema financiero ecuatoriano, tiene la potestad de conocer y tramitar los reclamos que los consumidores financieros interpongan en contra de la entidad, sin embargo, se ha constatado que sus principales responsabilidades son:

Atención y resolución de quejas: Investigar y responder a consultas, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, dentro de los plazos establecidos, solicitando la información necesaria a la entidad financiera correspondiente.

Confidencialidad y reserva: Proteger los datos de los usuarios y el contenido de los expedientes, cumpliendo con las disposiciones legales del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Informes y recomendaciones: Elaborar informes anuales para las entidades financieras y la Superintendencia de Bancos, proponiendo mejoras para fortalecer las relaciones con los clientes y proteger sus derechos.

Supervisión y cumplimiento: Monitorear la política de inclusión financiera, garantizar la correcta aplicación de los derechos de los usuarios y colaborar con la Superintendencia de Bancos en las actividades relacionadas con la supervisión del sector.

Conciliación y prevención de conflictos: Proponer soluciones no vinculantes, fomentar la conciliación y realizar recomendaciones legales para prevenir y resolver conflictos entre las entidades y los usuarios.

Atención al público: Atender presencial o virtualmente en horarios establecidos y registrar los casos en sistemas informáticos asignados por la Superintendencia.

Sin embargo, surgen interrogantes sobre la eficacia de este rol en la práctica, pues, se requiere que sea un personaje activo, comprometido en buscar y lograr soluciones efectivas, en este contexto, se puede afirmar que el éxito de su labor depende de su capacidad para actuar como mediador efectivo, garantizar la confidencialidad y transparencia, y promover soluciones que respeten los derechos de los usuarios financieros.

A pesar de aquello, la responsabilidad última de ejecutar sanciones o resolver casos en los que se detecten incumplimientos recae en la Superintendencia de Bancos, la cual tiene atribuciones para imponer medidas correctivas o sancionatorias cuando las instituciones no cumplen con las normas establecidas. Este modelo presenta retos que afectan la percepción de su eficacia, ya que puede generar la impresión de que las decisiones del Defensor carecen de peso vinculante, no obstante, su papel sigue siendo indispensable para agilizar el tratamiento de reclamos y canalizar adecuadamente los casos hacia las instancias correspondientes, fomentando una cultura de responsabilidad y respeto mutuo entre usuarios e instituciones.

RESULTADOS

La investigación realizada sobre el rol del Defensor del Cliente en el sistema financiero ecuatoriano, sin duda alguna ha sido fundamental para identificar de manera clara y precisa su impacto en la eficacia y la protección de los derechos de los consumidores, así como también las áreas de mejora que existen en su implementación y funcionamiento.

En primer lugar, se ha constatado en diversas normas ecuatorianas la regulación de la figura del Defensor del Cliente en el sistema financiero ecuatoriano, la cual fue creada como respuesta a la necesidad de proteger a los consumidores de posibles abusos o desequilibrios en la relación con las entidades financieras, que a menudo tienen un poder contractual superior debido a su conocimiento y especialización.

Es así que, uno de los descubrimientos más significativos de esta investigación fue la evaluación del impacto real del Defensor del Cliente en la protección de los derechos de los usuarios financieros, en términos generales, buscando entender de que manera se opera y conocer estadísticamente su eficacia.

Tabla 1

Trámites resueltos por el defensor del cliente. Año 2021

Mes	Año	Queja	Consulta	Reclamo
Enero	2021	138	1127	369
Febrero	2021	29	772	328
Marzo	2021	37	1028	165
Abril	2021	0	18	207
Mayo	2021	0	10	357
Junio	2021	0	21	287
Julio	2021	0	20	294
Agosto	2021	0	17	288
Septiembre	2021	0	13	366
Octubre	2021	0	17	147
Noviembre	2021	0	24	376
Diciembre	2021	0	18	459
TOTAL		204	3085	3643

Fuente: adaptado de Superintendencia de Banco (2023).

Tabla 2

Trámites resueltos por el defensor del cliente. Año 2022

Mes	Año	Queja	Consulta	Reclamo
Enero	2022	0	13	325
Febrero	2022	0	7	449
Marzo	2022	0	11	392
Abril	2022	0	8	426
Mayo	2022	0	208	909
Junio	2022	0	5	474
Julio	2022	0	10	378
Agosto	2022	0	5	438
Septiembre	2022	0	8	461
Octubre	2022	0	10	360
Noviembre	2022	0	11	315
Diciembre	2022	0	7	406
TOTAL		0	303	5333

Fuente: adaptado de Superintendencia de Banco (2023).

Tabla 3

Trámites resueltos por el defensor del cliente. Año 2022

Mes	Año	Queja	Consulta	Reclamo
Enero	2023	0	7	260
Febrero	2023	0	5	346
Marzo	2023	0	13	439
Abril	2023	0	5	442
Mayo	2023	0	2	356
Junio	2023	0	7	442
Julio	2023	0	6	437
Agosto	2023	0	8	448
Septiembre	2023	0	5	390
Octubre	2023	0	5	509
TOTAL		0	63	4069

Fuente: adaptado de Superintendencia de Banco (2023).

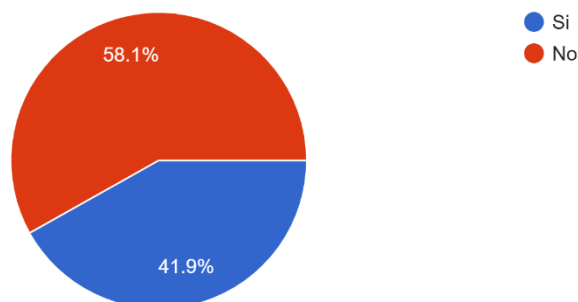
Como ha sido notable, cada año disminuye más los trámites que se resuelven por el defensor del cliente, notando un desuso y constando una ineficacia de gran preocupación de este recurso, pues la figura del defensor del cliente no está siendo utilizada de manera adecuada como debería ser, la pregunta que surge al ver estas alarmantes cifras es ¿Conocen los consumidores financieros este grafico?

Gráfico 1

Análisis sobre la utilización de servicios del Defensor del Cliente

¿Ha utilizado alguna vez los servicios del Defensor del Cliente?

43 respuestas



Una vez evidenciada la falta de conocimiento de esta figura por parte de usuarios financieros, se ha realizado una encuesta a un grupo de ciudadanos de diversas entidades bancarias de Ecuador este hallazgo resalta que aún existe un problema de visibilidad y concienciación sobre el rol del Defensor del Cliente que se puede ver efectuado por varios factores, entre los principales la falta de información o campañas educativas acerca del servicio y sus funciones, pues, a pesar de que el Defensor del Cliente está establecido como una figura clave en el sistema financiero ecuatoriano, es posible que muchos usuarios no sepan cómo acceder a este servicio o incluso que desconozcan su existencia.

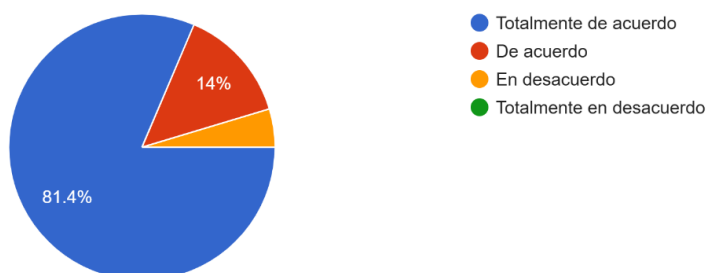
También esta problemática puede estar vinculada a un déficit en la confianza hacia las instituciones financieras, lo cual puede hacer que los consumidores no busquen apoyo del Defensor, incluso cuando enfrentan situaciones problemáticas.

Gráfico 2

Análisis sobre la implementación de estrategias innovadoras para mejorar la relación entre el Defensor del Cliente y los usuarios

¿Estaría de acuerdo con la implementación de estrategias innovadoras para mejorar la relación entre el Defensor del Cliente y los usuarios, como plataformas digitales interactivas?

43 respuestas



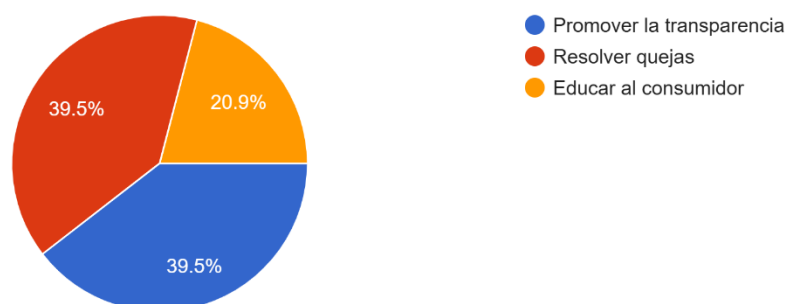
De la misma manera, se ha evidenciado una fuerte aceptación por parte de los encuestados con la idea de implementar estrategias significativas e innovadoras, de manera que, los resultados subrayan una oportunidad para las instituciones financieras de escuchar y responder a las expectativas de los usuarios, es decir implementar estrategias innovadoras no solo ayudaría a mejorar la eficiencia de los procesos de mediación, sino que también podría fortalecer la confianza de los clientes en las entidades financieras al demostrar un compromiso por parte de estas instituciones con la mejora continua y la atención centrada en el usuario.

Gráfico 3

Análisis sobre el rol del defensor del cliente

Según su conocimiento, ¿qué aspecto considera más relevante del rol del Defensor del Cliente?

43 respuestas



A pesar de que no se conoce en su totalidad el rol del defensor del cliente por parte de los encuestados, los resultados obtenidos dentro de esta pregunta muestran que, en general, existe una comprensión de que esta figura tiene como principales funciones la promoción de la transparencia y la resolución de quejas, esto sugiere que, aunque el conocimiento sobre sus competencias específicas sea limitado,

los usuarios asocian al Defensor del Cliente con un rol de mediación y mejora en la relación entre los clientes y las entidades financieras.

El Defensor del Cliente es prioritario, ya que, a través de sus intervenciones, puede exigir a las entidades financieras que cumplan con las normativas de transparencia y que ofrezcan a los consumidores toda la información relevante para la toma de decisiones, la mayoría de veces se desconoce los términos y condiciones de los productos que adquieren, lo que se traduce en una falta de transparencia en las relaciones financieras.

Como mediador, debe garantizar que las instituciones ofrezcan información completa y comprensible, y debe exigir que se sigan las normativas de divulgación de datos relevantes. Sin embargo, se observó que la falta de poder vinculante en sus decisiones dificulta que se logre un cumplimiento efectivo de estas exigencias.

A partir de los hallazgos obtenidos, se proponen varias recomendaciones para fortalecer el rol del Defensor del Cliente y mejorar la protección de los usuarios financieros en Ecuador, es esencial que el Defensor del Cliente haga conocer sus obligaciones a los usuarios financieros debido a que, si bien es cierto, en los últimos años ha tenido una mayor relevancia, no todas las personas conocen los beneficios que puede aportar contactar a esta figura cuando de un problema financiero se trate. De la misma manera, se considera que el mencionado Defensor debe tener la capacidad de imponer decisiones vinculantes para las entidades financieras, lo que garantizaría una mayor efectividad en la resolución de los conflictos.

Esto fortalecería la confianza de los consumidores en el sistema y promovería una mayor equidad en las relaciones contractuales, también, es necesario que los defensores reciban una formación continua en mediación, negociación y educación financiera, lo que les permitirá gestionar mejor los conflictos y ofrecer soluciones más efectivas a los consumidores, conjuntamente a esto, debe existir una evaluación periódica del desempeño de los defensores para asegurar la calidad del servicio ofrecido.

Se debe insistir en que las entidades financieras implementen procesos más rigurosos en la divulgación de información sobre sus productos y servicios, y que el Defensor del Cliente actúe como un actor clave en la supervisión de este cumplimiento. La mejora de la transparencia no solo protegería los derechos de los consumidores, sino que también fortalecería la estabilidad del sistema financiero. Finalmente, la creación de mecanismos adicionales que favorezcan la resolución de disputas fuera del sistema judicial debe ser un objetivo prioritario.

DISCUSIÓN

El Defensor del Cliente en el sistema financiero ecuatoriano muestran una notoria distancia entre el sentido teórico con la vinculación que tiene con el consumidor/usuario en el sistema financiero ecuatoriano, entendiéndose entonces que figuras como el Defensor del Cliente en otros sistemas financieros tienen un rol de gran relevancia en cuanto a la posibilidad de ser mediador/a independiente para garantizar el y proteger al consumidor y promover la transparencia. Sin embargo, en este estudio, llevamos a cabo una serie de evidencias que, en el caso ecuatoriano, la falta de conocimiento de los consumidores sobre la existencia del Defensor del Cliente unido a la falta de poder vinculante de la figura recorta su eficiencia.

Un ejemplo específico serían los defensores del cliente que tienen la capacidad de emitir decisiones vinculantes, considerándolos más eficaces a la hora de resolver disputas y refuerzo de la confianza entre los usuarios y las entidades de crédito. de esta forma, podemos deducir que, en el caso ecuatoriano, se pueden realizar mejoras normativas que ayuden a conferir algo más de poder al Defensor del Cliente.

Desde el punto de vista de las implicaciones, planteando la discusión teórica, los principales hallazgos hacen alardes de ser una oportunidad para ampliar la discusión sobre la eficacia de los mecanismos para la protección de los consumidores en materia de sistemas financieros en desarrollo, lejos de ser un simple comentario, este estudio pone de relieve el hecho de que la forma de concebir la figura del Defensor del Cliente en realidades como la ecuatoriana debería ser objeto de revisión dado que el nivel de conocimiento del consumidor usuario de productos financieros se encuentra limitado y lo que se pone en valor es el hecho de que también está de moda el enfatizar el hecho de la educación financiera como una figura que pueda ayudar a aquellas figuras.

Desde el punto de vista práctico, se constata que realmente, tanto las entidades financieras como los reguladores deban priorizar la visualización y mejora del Defensor del Cliente, así como potenciar el uso de campañas de información, medios digitales que favorezcan la visibilidad del servicio ofrecido y en la utilización de herramientas que ayuden a dar confianza a los consumidores y a plantear cambios legislativos que favorezcan el hecho de que el Defensor del Cliente tenga poderes para poder emitir resoluciones vinculantes.

CONCLUSIÓN

Lo analizado en líneas anteriores, indudablemente muestra como resultado que si bien esta figura tiene un diseño normativo completo que enmarca y garantiza transparencia y protección del consumidor la eficacia como requisito sine qua non de este recurso aun enfrenta desafíos notables.

En cuanto a los objetivos que se alcanzaron dentro de esta investigación, se ha delimitado que sistematización de los fundamentos teóricos fue confirmando que el Defensor del Cliente es un agente principal de la transparencia y de la resolución de conflictos entre las relaciones contractuales entre consumidores y entidades de crédito, por otra parte, justificado el diagnóstico en lo planteado como segundo objetivo específico, se ha podido comprobar que la figura presenta problemas importantes, como son los problemas de accesibilidad, la falta de visibilidad y la ausencia del poder vinculante en las resoluciones emitidas, lo que contribuye a que su eficacia no sea relevante en el día a día, además, los datos analizados dan cuenta de la disminución de los casos resueltos anualmente, dando lugar al hecho preocupante del uso/desuso de este recurso.


Por último, y en consonancia con el tercer objetivo específico, se plantearon las estrategias para conseguir la consolidación de la figura del Defensor del Cliente, tales como la necesidad de realizar campañas informativas para incrementar su visibilidad, reformas legales que den poder vinculante a sus decisiones, como por ejemplo la mejora de la formación continua en mediación y educación financiera, de esta forma se lograría no sólo una mejora de la eficacia de esta figura, sino también la promoción de unas relaciones más equitativas y de confianza entre los usuarios y las entidades financieras.

Para finalizar, podemos afirmar que el Defensor del Cliente del sistema financiero ecuatoriano puede ser un instrumento necesario para proporcionar transparencia en el acceso y la protección de los consumidores en dicho sistema financiero, no obstante, para que este objetivo pueda ser alcanzado es necesario que se lleven a cabo acciones para reforzar sus competencias, mejorar su visibilidad y reforzar en general los mecanismos que aseguren su eficacia.

Las mejoras conseguidas por la puesta en marcha de dichas acciones implicaría en definitiva la ayuda a la creación de un sistema financiero más justo, más transparente y más centrado en el usuario.

REFERENCIAS

- Abad Ordóñez, M. I. (2024). La eficacia del defensor del cliente en relación con el sistema financiero ecuatoriano (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Arcos Delgado, H. O. (2021). La naturaleza jurídica de la actividad bancaria en el
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, Montecristi, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero (Reglamento No. 2014-017). Ecuador
- Ecuador. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Falconi, Mauro. (2022). CLÁUSULAS ABUSIVAS Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN ECUADOR. Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades, (18), 191-202. <https://doi.org/10.37135/chk.002.18.13>
- Martí, A., & del Mar, M. (1997). La protección del cliente bancario (Doctoral dissertation, Universidad de Murcia).
- Palomar Avilés, C. M. (2004). El Defensor del Cliente Financiero debe gozar de total independencia al adoptar cualquiera de sus decisiones
- Pereira Estupiñán, J. F. (2015). Impacto de la figura del defensor del cliente en el sistema financiero ecuatoriano. Quito, Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Libro I, Título XIV, Capítulo VII. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec>
- Superintendencia de Bancos. (2020). Normativa para la protección del consumidor financiero. Ecuador.
- Superintendencia de Bancos. (2023). Trámites resueltos por el defensor del cliente. Año 2021. Pontificia Universidad Javeriana. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/14180/1/19703.pdf>
- Tobar Pesantez, L. (2020). Evolución del Sistema Financiero en el Ecuador. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría en cada paso que doy. A mi padre, el Sr. Licerio Rojas, quien sigue siendo mi inspiración y motor, a pesar de no estar físicamente conmigo. A mi madre, la Sra. Fanny Delgado, por su amor incondicional y enseñanzas de perseverancia. A mis hermanas, por su apoyo constante, y a mi hijo Jim, por recordarme siempre el propósito de seguir adelante.

A mi tutor, Patricio Argüello, por su guía. A mis profesores y compañeros de la maestría, por las experiencias compartidas.