



# DEFENSORÍA DEL CLIENTE PARA EL BANCO DEL PACÍFICO

INFORME DE GESTIÓN ANUAL  
2016 - 2017



# PRESENTACIÓN:

Señoras y Señores Miembros de la **Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco del Pacífico:**

*La Resolución Nro. 291-2016-F, expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, reformada mediante Resolución Nro. 322-2017-F; y, la Resolución Nro. SB-2017-049, creada por la Superintendencia de Bancos; recogen las potestades y restricciones a las cuales el Defensor Constitucional del Cliente debe observar en el ejercicio de funciones. En concreto, el acápite 'c' del artículo once del último instrumento invocado manda la presentación de un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas sobre la gestión realizada durante el periodo 2016 - 2017.*

*En consecuencia, el titular de esta Instancia, a la luz de los preceptos constitucionales –transparencia, verticalidad y responsabilidad– y los de participación ciudadana –control social y rendición de cuentas– al asumir una dignidad pública, previa fase de contraloría social, ha preparado el presente informe ejecutivo de gestión, mismo que, al ser el último del periodo para el cual fui electo, introduce a un recuento de lo que han sido las actividades llevadas a cabo para con los usuarios del Banco del Pacífico, y sociedad toda.*

**MSc. Roberto Xavier Guerrero**

Defensor Constitucional del Cliente para el Banco del Pacífico





## Parte I.- SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

### Sucinta visión ecuatoriana actual: nación con una economía consolidada

Se vuelve imposible, inclusive para quienes gozan de exiguos conocimientos generales o de aquellos que no comulgan con la ideología que promueve la justicia social, desconocer el progreso del país en varios aspectos, siendo el económico uno de ellos.

En particular, este logro goza de un notable mérito y un esfuerzo emulable, en razón de que el panorama a abordar a partir del año 2014 no era el más alentador. Veamos varios aspectos: caída en los precios del petróleo (segundo pilar de ingreso financiero fiscal, siendo la gestión tributaria el primer pilar); reducción de las exportaciones durante dos años consecutivos, en donde la más profunda –desde 1949– fue la ocurrida en el año 2015, con más de 7 puntos porcentuales del PIB; transferencia de recursos financieros a las empresas petroleras públicas Petroecuador y Petroamazonas para evitar su quiebra (básicamente por el problema: ingreso x ventas *versus* costos de producción); una –no conveniente– apreciación del dólar (moneda adoptada por el Ecuador) producto de una decisión de Estados Unidos; y, un evento sísmico –16 de abril de 2016– que dejó consecuencias económicas negativas y, en mayor importancia, pérdidas humanas.



Frente a ello, las políticas públicas, en materia de política económica, implementadas por el Estado ecuatoriano debieron estar enfocadas en proporcionar los mecanismos idóneos que permitan dar continuidad a la gobernabilidad –que se venía llevando desde el año 2007–, y en absolver el amplio margen externo, simultáneamente. ¡Y así fue!

Los ratios financieros hablan por sí solos. Para muestra, la reserva internacional cerró con un valor de 4260 millones de USD, al año 2016. A finales del año 2015, el monto fue de 2560 millones de USD. Al respecto, este ratio no puede pasar desapercibido. Nuestra economía ecuatoriana está dolarizada, y, bajo tal característica, estos recursos extranjeros aseguran básicamente la demanda de efectivo que se realice a nivel doméstico. En ese marco, se debe aclarar que la academia orienta el uso de las reservas monetarias para la gestión interna y externa de la propia moneda de cada nación. Sin embargo, en Ecuador, estas reservas no son necesarias, en ese sentido.



Como resultado de las estrategias técnicas nacionales, la economía local ha retomado su ritmo creciente. De hecho, y si nos centramos en el sector financiero nacional, las captaciones y colocaciones bancarias mostraron un significativo aumento: para los primeros en más de 15 puntos porcentuales, mientras que para los segundos en más de 6 puntos porcentuales.

La liquidez bancaria muestra así una tendencia a la subida. Con ello, es posible afirmar que la economía ecuatoriana se ha consolidado. Sin lugar a dudas, la ciudadanía ecuatoriana ha reafirmado, tanto con la teoría (cuerpos legales e información brindada por el frente institucional estatal) como con la práctica (hechos acontecidos), que el aparato financiero goza de muy buena salud, volviéndose este un sólido y fundamental pilar para proteger el esquema de la dolarización, como moneda de giro local.

Obviamente, los ecuatorianos gozamos de un sistema financiero de estas características, y que nos privilegia frente al gran capital financiero, debido a una eficiente y efectiva supervisión y de una adecuada regulación, por parte del Estado ecuatoriano.



## Parte II.- LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE

### Un gran logro conseguido.

La historia ecuatoriana nos relata que aquel lunes 20 de octubre de 2008 entró en vigencia aquella Carta Magna con altos rasgos ciudadanos, en donde se establecía un nuevo orden: la priorización de la dignidad de la persona humana.

Dentro de estas nuevas máximas constitucionales, se buscó dar vida al paradigma de la participación ciudadana, entendido en su absoluta concepción académica y pragmática: la incidencia de lo “no público” en “lo público”.

Ubicándonos en el contexto financiero, los constituyentes tuvieron a bien asentar, con mayor profundidad, la participación de los usuarios financieros en el sector financiero nacional mediante la figura del ‘Defensor del Cliente’. Siendo así, el tercer inciso del artículo 312 de la Carta Magna reza: “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.”.

La normativa vigente de aquel entonces mandaba a que sea el poder ciudadano consagrado a través de la Función de Transparencia y Control Social, específicamente el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social quien...



... organice el respectivo concurso público, con veeduría e impugnación ciudadana. ¡Y es que no podía ser de otra manera! La legislación ecuatoriana, cuya cabeza es la Norma Fundamental, está permeada por el principio objetivo del mérito, justamente debido a que quienes van a estar al frente de aquellas dignidades públicas se vuelven aquellos representantes ciudadanos, cuya función, como servidores públicos, es principalmente la de ser una vía de cooperación social.

Fue así como, el 25 de julio de 2012 el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social publica la primera convocatoria para la designación de los primeros Defensores del Cliente, de carácter nacional, y por mandato tanto constitucional como legal. ¡Un hito histórico! Finalmente, y luego del proceso pertinente, previa designación solemnizada mediante poder notarial, el 05 de febrero de 2013 el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en compañía del Superintendente de Bancos de la época, procedieron a posesionar al primer Defensor del Cliente para el Banco del Pacífico, en la ciudad de San Francisco de Quito.

5

¿Un gran logro conseguido? Absolutamente. Por primera vez en la historia republicana del Ecuador, los usuarios y clientes del Banco del Pacífico, y también toda la sociedad, tenían a su disposición a un ciudadano de a pie, dentro de la...



... Entidad Financiera en la que ellos confiaron, académicamente formado, con claras muestras de probidad e idoneidad, quien ejercería las funciones de ser su representante ciudadano, y así convertirse en aquel canal directo entre ellos (los clientes), y las autoridades del Banco del Pacífico.

Conforme avanzaba el tiempo, los clientes, usuarios y ciudadanía en general iban profundizando la idea de que ya no estaban solos. Y fue el tiempo quien nos dio la razón. No solamente surgieron las primeras presentaciones de reclamación formal, sino que las solicitudes de atención ciudadana se volvían cada vez más frecuentes, hasta la presente fecha.





### Visión académica y experiencia puesta en marcha.

Desde que en el Ecuador se privilegia la cultura del mérito, las capacidades y habilidades académicas, profesionales y humanas son valoradas. ¡Y así debió ser siempre! Aquello era el deber ser.

El mandato sagrado de ejercer las funciones de Defensor del Cliente demandaba de particulares rasgos que debía contar quien desenvolvería su titularidad.

Al año 2013, asumí este gran reto nacional, luego de ese llamado a servir al país desde aquel espacio netamente ciudadano, mismo que requería responsabilidad individual y colectiva, formación especializada, integridad moral y especialmente aptitudes de humanidad, entendida principalmente como cercanía y amabilidad.

En lo académico, ofrecí a la ciudadanía un perfil modestamente deseable: profesional de las ciencias duras (ingeniería), revestido de diverso conocimiento producto de varias centenas de horas de capacitación en áreas claves: derecho, derecho procesal, normativa ecuatoriana y extranjera en la función pública, economía, econometría, administración financiera, moneda y banca, entre otras.



En lo profesional, valiosos años de experiencia adquirida en la función privada y en la función pública, aportando desde los distintos niveles de la estructura jerárquica funcional: a nivel operativo, a nivel gerencial y a nivel estratégico, en especial asumiendo el rol de consejero y asesor.

En lo personal, el génesis estuvo tanto en los principios, valores y virtudes inculcados por mis progenitores desde aquella célula básica de toda una sociedad, el hogar, así como en una formación salesiana, la cual le estaré eternamente agradecido a Dios y a mis padres por tan sabia decisión por ellos tomada. Todo ello da cuentas de una verticalidad de conciencia, una contundente actuación apegada a los principios espirituales, humanos y normativos, y una aptitud de firmeza frente a los actos deshonestos y de consenso ante las problemáticas que se han suscitado, y que la vida nos presenta como desafíos.

Luego de este periodo de cuatro años para el cual fui electo por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, brindé a la sociedad (y dejo el cargo adoptando) un perfil académico, profesional y humano potencializado, y evolucionado: prácticamente con dos grados académicos aprobados (cuarto nivel, maestría en la rama de la Administración Pública y en la rama del Business Administration), fortalecimiento de los conocimientos adquiridos mediante la...



... realización de decenas de jornadas de capacitación continua, y una propensión hacia una mayor maduración personal.

Siempre he utilizado –solamente– mis cartas credenciales académicas, profesionales y personales para alcanzar una determinada posición, en el ámbito público o privado. Y, de manera permanente, he tenido en mente la idea de que mi participación es transitoria, mientras lo que queda es la satisfacción del deber cumplido y de que el poder que el Soberano otorga implica una mayor sensibilidad a ser menos inútil para con ellos.

Luego de cuatro años como Defensor Constitucional del Cliente, y renunciando al mandato legal de poder presentarme para la reelección, consideré que mayor impacto social puedo causar si abrazo el apasionante mundo de la academia, nuevamente, y ahora desde el doctorado (Ph.D.), en la rama de las ciencias sociales. La construcción de patria aún debe profundizarse desde I+D+i.

Culmino esta misión ciudadana con un espíritu de satisfacción por haber llenado y sobrepasado las expectativas de los ciudadanos ecuatorianos, desarrollando una delicada tarea con patriotismo, seriedad, rigurosidad, transparencia y honor.



Debo enfatizar, además, que fue todo un honor coordinar las actividades públicas ciudadanas con el Banco del Pacífico, en la persona del Ingeniero Efraín Vieira, y con la mayor parte de colaboradores, a nivel nacional.

También fue enriquecedor aquel tiempo brindado, para sostener reuniones de trabajo, por el Superintendente de Bancos que acompañó personalmente en el proceso de la Defensoría del Cliente, el Abogado Pedro Solines Chacón, de quien asimilé la mayor parte de conocimiento que ahora poseo.

10

Con toda modestia y franqueza, estimo que tanto la ciudadanía como el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el Banco del Pacífico, y la Superintendencia de Bancos contaron con un ser humano que goza de aquellas herramientas que le han permitido ejercer la titularidad de la Defensoría del Cliente con eficiencia, con eficacia, con efectividad, con pasión pero sobre todo con recta intención y con sentido ciudadano.



### Culminaron cuatro años. ¿Y ahora qué sigue?

El trabajo desempeñado por el titular de esta Defensoría no fue tarea sencilla. Los resultados pueden encapsularse en horas de trabajo en equipo que traspasaron las fronteras de los días ordinarios (lunes a viernes), e inclusive feriados, y de recomendaciones sobre la aceptación/denegación de una determinada reclamación (un fallo) basadas en la sensatez y en la sintonía con la legislación en vigencia, que cubría obviamente a los tratados internacionales en materia de derechos humanos.

Respondiendo a la interrogante aquí planteada. Bien, ¡Hay mucho más por hacer! El camino por recorrer aún se pinta extenso, y precisamente uno de los retos está en la continuidad de la gobernanza Defensor - Banco del Pacífico.

Siguiendo la línea de la modestia, considero que en mi gestión se logró cristalizar una institucionalidad, no en el sentido literal de la palabra, mas sí visto como una estructura en la cual la Defensoría y el Banco del Pacífico operan unidos bajo un mismo fin: el servicio al ciudadano; pero no cualquier servicio, sino un servicio lleno de dignidad y amor. Aquello debe seguir siendo la brújula que guíe la gestión de mi sucesor.

¡Que Dios ilumine a mi sucesor en este reto sagrado dado por los Mandantes!



## Parte III.- MODELO DE GESTIÓN

### Objetivo Principal

*Ejercer las funciones constitucionalmente asumidas con eficiencia, con responsabilidad, prevaleciendo en la atención ciudadana la cercanía humana (en cuanto a la atención), la dignidad, el respeto y la estima en aras de garantizar – para ellos– la plena observancia a sus derechos e intereses concedidos por mandato legal, y –de ellos– el conocimiento de las obligaciones contraídas, dentro del ámbito financiero.*

Para lograr tal fin, se ha establecido un puntual modelo de gestión, mismo que permite que los ciudadanos que deseen establecer contacto con el Defensor del Cliente tengan varios canales a su disposición:

- a. El canal presencial: el Despacho del Defensor del Cliente está ubicado en la Matriz de la Institución del Sistema Financiero.
- b. Los canales convencionales: vía telefónica o vía correspondencia física.
- c. Los canales digitales: vía electrónica.

Además, esta Defensoría ha considerado permanentemente la colaboración de un equipo de profesionales en distintas ramas profesionales, para mejor proveer.



## Parte IV.- OPERATIVIDAD

### Reclamaciones comúnmente presentadas

La Defensoría del Cliente, en el ejercicio de sus funciones, ha receptado, reclamaciones relacionadas a diversas situaciones; por citar tenemos:

- a. Transacciones no reconocidas en su producto financiero contratado, realizadas vía cajero automático (tarjeta de crédito o débito) o en Establecimientos.
- b. Transacciones no exitosas vía cajero automático (no dispensa de dinero).
- c. Transacciones no reconocidas en su producto financiero contratado, posterior al retiro del cliente del sitio antes de que el cajero automático dispense dinero.
- d. Seguridades relacionadas con tarjetas de débito y crédito.

Además, la Defensoría del Cliente, ha impulsado la participación ciudadana en cuanto a:

- a. Petición de los ciudadanos para sostener reuniones con las encargadas o los encargados del Departamento de Servicio al Cliente, Departamento Legal y otros, con el fin de que el área pertinente pueda avocar conocimiento del requerimiento del cliente, el cual, por su naturaleza, merece un análisis adicional.



- b. Utilización de la Defensoría del Cliente como canal de comunicación para con el Banco del Pacífico a fin de que sus pretensiones puedan ser conocidas directamente por los tomadores de decisión de la mencionada entidad, y obtengan, en muchos de los casos presentados, más que respuesta positiva, celeridad.

No sería correcto caer en la ingratitud al dejar de reconocer los buenos oficios impartidos por el ingeniero Efraín Vieira –en su calidad de presidente ejecutivo del Banco del Pacífico– a los colaboradores de aquella prestigiosa Entidad Financiera, en especial a quienes han interactuado para con esta Instancia, en pro de que la atención ciudadana brindada día a día no se torne una representación de instituciones despreocupadas y autoridades de escritorio, sino de una auténtica cercanía y permanente atención.





Dentro de las expectativas planteadas por el Organismo de Control para con esta figura, se citan algunas de ellas:

- a. El Defensor del Cliente es un mediador o conciliador entre el Usuario y la Institución Financiera: facilitador y solucionador de conflictos.
- b. El Defensor del Cliente, a través de su gestión basada en acuerdos, puede resolver quejas, consultas o reclamos.
- c. El Defensor del Cliente está llamado a reducir los casos que son remitidos al Organismo de Control, pudiendo ser resueltos en su instancia.
- d. Celeridad en la tramitología de los casos presentados ante el Defensor del Cliente.

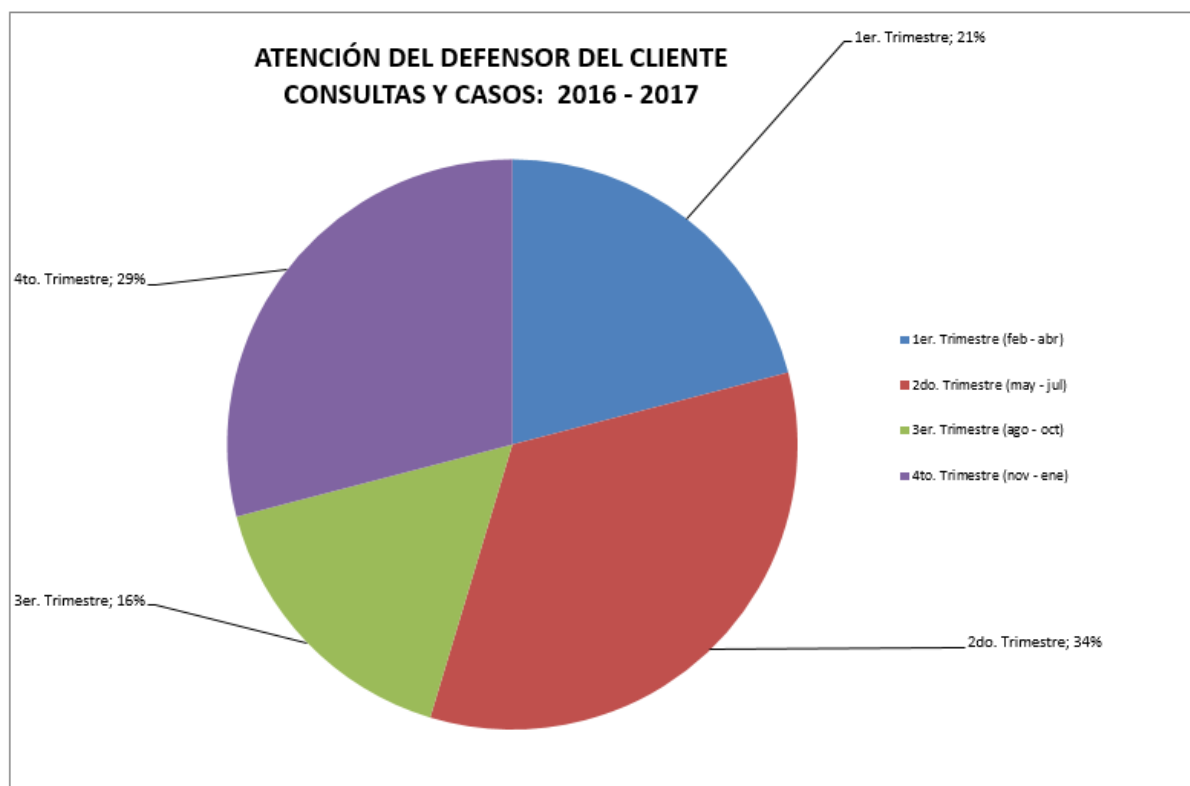
Los resultados obtenidos han sido totalmente satisfactorios cumpliendo así las expectativas planteadas: ciudadanas y ciudadanos demuestran agradecimiento con el Gobierno de la Revolución Ciudadana al haber implementado una figura dedicada al ámbito financiero.

Por otro lado, se reitera la importancia de incorporar nuevas expectativas, básicamente siendo tanto el trabajar sobre la concientización por el consumo res-



-ponsable como sobre la observancia por los derechos adquiridos, hablando financieramente.

Al analizar cifras, en la práctica, observamos una respuesta no solamente positiva sino continuada, en cuanto al uso de la ciudadanía de los servicios de esta Defensoría del Cliente, bajo el parámetro de "consultas" y "casos":





## Resultados obtenidos pro-gestión

El diagrama tipo pastel anteriormente visto, al igual que el año anterior, recoge datos que representan, tanto el cumplimiento a las expectativas fijadas por el organismo de control, así como la confianza de la ciudadanía para con esta Defensoría del Cliente, en donde el titular mantiene un estilo de trabajo que se ejecuta con asertividad y agilidad, que prevé el beneficio al usuario en cuanto a facilidades incluso cuando las circunstancias que le rodean o barreras físicas le impiden acudir a la Institución Financiera, y que busca constantemente establecer una óptima coordinación con la Institución Financiera, con la Superintendencia de Bancos, y con los demás sectores en materia financiera, y en otras materias (de ser el caso), para así ampliar el campo de acción.

Examinando la calidad de servicio proporcionada, a nivel general, el índice ha sido cubierto y sobrepasado. La ciudadanía, por múltiples vías, remite comunicaciones de agradecimiento, de apoyo y de respaldo, posterior a la atención brindada a los usuarios clientes de la Entidad Financiera, y ciudadanía en general.

Por otro lado, contados ciudadanos buscaron entorpecer la gestión ciudadana que...



... se ha venido llevando a cabo. ¡Aquella violencia y reclamaciones basadas en las vísceras y sin elementos de justificación alguna deben culminar!

El país, a pesar de las dolosas estrategias de comunicación impulsadas por ciertos medios de comunicación carentes de ética, ha reafirmado su confianza en sus representantes ante los organismos públicos, justamente debido a que nos conoce perfectamente y ha percibido la probidad e idoneidad de la cual quienes pasamos a ser autoridades, por su voto de confianza, estamos revestidos.

En lo que respecta a esta Defensoría, las muestras de agradecimiento a través de las diversas comunicaciones remitidas por la ciudadanía son, más que motivo de orgullo, motivación para ser cada día menos inútil para con el país.

Puedo esgrimir, sin temor a equivocarme, que el Banco del Pacífico opera guiado bajo aquel parámetro básico de la economía del desarrollo: la calificación del ser humano como sujeto y fin del aparato económico.



## Parte V.- RECOMENDACIONES

Anhelo con sólida esperanza y con gran confianza que el Banco del Pacífico continúe practicando aquella cultura de servicio al ciudadano: una atención cercana, afable, ágil, eficiente y efectiva.

Siendo este mi último informe de gestión como primer Defensor del Cliente, y pasando a ser ex-Defensor, extiendo mi deseo a todos y cada uno de los ciudadanos que están al frente de los distintos cargos que conforman el nivel gerencial del Banco del Pacífico, y colaboradores en general, brindar su cooperación con la misma atención y preocupación con la que se me fue brindada desde que asumí la titularidad de la Defensoría del Cliente, teniendo siempre en mente que quien ocupe el sillón del Defensor del Cliente es solo una persona que 'va de paso', que a quien se atiende verdaderamente –con nuestra labor– es a aquellos usuarios, clientes y ciudadanos quienes buscan, como probablemente lo hicimos alguno de nosotros en determinado momento de nuestras vidas, o quizás lo seguimos haciendo, más que la solución a nuestras situaciones, una palabra de aliento, unos minutos de escucha y desahogo, y un asesoramiento detallado.