

Programa de Educación Financiera



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos



Módulo I

Derechos y obligaciones de los usuarios financieros



NORMATIVA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Resolución No. SB-2015-665 de
17 de agosto de 2015 publicada
con Registro Oficial 585 de 11
de septiembre de 2015





DERECHOS



1. DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

- Tanto los clientes como los no clientes deben conocer sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
- Tener en claro los alcances y efectos de los productos y servicios que las instituciones financieras otorgan.



2. DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- Claridad, precisión, veracidad y oportunidad de la información para elegir el mejor producto o servicio financiero de la variedad que oferta cada IFI.
- Información referente a: plazos, costos financieros y no financieros (comisiones), tasas de interés, etc.
- El asesor de la entidad debe asegurarse que el usuario haya comprendido los términos y condiciones que protegen el producto o servicio informado.



3. DERECHO A ELEGIR CON PLENA LIBERTAD PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Ningún funcionario de la entidad financiera puede ejercer algún tipo de presión o amenazas para que opte por alguna alternativa que se le oferta.





4. DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Las Instituciones Financieras deben procurar tener canales que faciliten al usuario el acceso a los productos y servicios no financieros.





5. DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD

Direcciona a que las instituciones financieras presten facilidades y un buen trato al usuario para que de manera oportuna, pueda acceder sin mayores trabas a los productos y servicios que se ofertan.



6. DERECHO A ACCEDER A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- Evidencia documental que sustente cada una de las fases que requiera la contratación de productos o servicios financieros.
- Solicitar la entrega de documentos debidamente cancelados cuando el usuario haya terminado de cumplir con sus obligaciones.





7. DERECHO A LA PROTECCIÓN

- Mantener la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia.
- Acceso al beneficio de seguro de depósitos, cuando la institución financiera cae en situación de quiebra o liquidación de acuerdo a lo estipulado por los organismos de control como la SB y la SEPS.



8. DERECHO AL RECLAMO

Presentar quejas ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una institución financiera.





OBLIGACIONES



1. CUMPLIR CON LO PACTADO



Cumplimiento de condiciones contractuales establecidas entre el usuario y la institución financiera y además las normas establecidas por los organismos de control en materia de lo actuado.





2. PAGAR LAS CUOTAS PERIÓDICAS PACTADAS



Responsabilidad en cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente, o en su defecto notificar a la institución financiera en búsqueda de un arreglo de obligaciones.

Adicionalmente es factible:

- ***Anticipar el pago***
- ***Pre cancelar las obligaciones***



3. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

A pesar de haber presentado cualquier tipo de reclamo, los usuarios no están exentos de cumplir con sus obligaciones financieras:

- Pagar, por concepto de consumos o de servicios.
- Pagar los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo.
- Cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.

Gracias



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos