



PROGRAMA DE
*Educación
Financiera*

EL NUEVO
ECUADOR 

Corporación
Financiera Nacional B.P.

Temas a tratar



- **Consumidor financiero**
- **Derechos y obligaciones**
- **Protección al consumidor**
- **Quejas y reclamos**
- **revención de lavado de dinero**



CONSUMIDOR FINANCIERO

PERSONA O EMPRESA QUE USA O ESTÁ EXPUESTA A PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS, ASEGURADORAS O DEL MERCADO DE VALORES.

Al formar parte del Sistema Financiero no solo accedemos a beneficios, también adquirimos derechos que nos protegen y obligaciones que debemos cumplir, entender esta relación nos permite actuar con seguridad, exigir lo justo y ser actores financieros responsables.

EL NUEVO
ECUADOR

Corporación
Financiera Nacional B.P.



OBLIGACIONES FINANCIERAS

- Leer y comprender los contratos.
- Cumplir pagos
- Informarse y capacitarse



DERECHOS FINANCIEROS

- Información clara y transparente:
- Protección contra cláusulas abusivas:
- Educación financiera:
- Protección de datos personales:

Protección al Consumidor



Conjunto de normas que protegen a los consumidores financieros, garantizando transparencia, seguridad y trato justo.



Quejas y reclamos



CONTACTAR A LA ENTIDAD FINANCIERA

- Quejas ante el servicio de atención al cliente.
- Por escrito, en oficinas, teléfono o medios digitales.
- La entidad debe entregar un número de radicado y responder en un plazo establecido.



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Si no hay solución, se puede acudir al defensor del cliente de la entidad.



ACCIONES LEGALES

Si persiste el problema, se presenta una demanda ante instancias judiciales o de protección al consumidor.

Prevencción de lavado de dinero



Conjunto de medidas para evitar que fondos ilícitos ingresen al sistema financiero y a la economía formal.

PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN



Monitoreo de Transacciones

- Identificar operaciones inusuales o sospechosas.
- Usar tecnología para detectar patrones irregulares.



Operaciones Sospechosas

- Informar a autoridades sobre transacciones sospechosas.
- Mantener confidencialidad en los reportes.



Cumplimiento Normativo y Auditorías Internas
Realizar auditorías y controles periódicos para detectar riesgos.



Capacitación Continua

- En detección y prevención del lavado.
- Actualizar la información sobre normativas y tipologías.



EL NUEVO
ECUADOR 

**Corporación
Financiera Nacional B.P.**