



MÓDULO 5

#NuestroTrabajoContinúa



DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Objetivo del módulo

Informar a los ciudadanos los derechos y las obligaciones que tienen los usuarios y clientes de las entidades financieras a nivel nacional.

Código de derecho del usuario del sistema financiero

De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, la Superintendencia de Bancos emitió en 2010 el Código de Derecho del Usuario del Sistema Financiero.

Su objetivo es establecer los principios y reglas que dirigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse a principios de sanas prácticas, aplicadas por el gobierno corporativo de las instituciones que conforman el sistema financiero.

Su ámbito de aplicación involucra las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.



Importancia de una cultura financiera

- Todas las instituciones financieras deben desarrollar Programas de Educación Financiera (PEF) a favor de sus clientes, usuarios y público en general. El propósito es apoyar a la formación de conocimientos hacia el fortalecimiento de una cultura financiera.
- El usuario financiero tiene el derecho de acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

1

Derechos del usuario del sistema financiero

Los derechos del usuario del sistema financiero son irrenunciables al ser considerados de orden público, de interés social y de observancia en todo el país.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

2

Derecho a la información de productos y servicios financieros

Las instituciones del sistema financiero deben velar que la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa, oportuna y permita que los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal y puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos. Bajo este principio el usuario tiene derecho a:

- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados, antes, durante y después de las respectivas prestaciones.
- Recibir información clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos para errores de interpretación.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

Derecho a la información de productos y servicios financieros

- Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato.
- Conocer por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en que se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto.
- Conocer oportunamente y de forma detallada los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

Derecho a la información de productos y servicios financieros

- Ser informado sobre los impuestos en los que incurren los productos y servicios financieros.
- Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

3

Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros

El usuario del sistema financiero tiene derecho a elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes y/o suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

4

Derecho a acceder a productos y servicios financieros

El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros en las siguientes condiciones:

- Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal.
- Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas.
- Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas.
- Disponer del dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna, de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

5

Derecho a obtener productos y servicios financieros

El usuario tendrá derecho a recibir los productos y servicios financieros en las siguientes condiciones:

- Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato.
- Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados.
- Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

Derecho a obtener productos y servicios financieros

- Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos, así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros.
- Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso.
- Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

Lo que el usuario debe conocer de los aspectos legales

6

Derecho al acceso a la información y documentación

- Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto.
- Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante.
- Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; conocer la fuente de dicha información y exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

Derechos y reclamos del cliente:

Derecho a la protección

El usuario tiene derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos y Seguros o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses.
- Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre datos personales solo podrá ser otorgada por la institución del sistema financiero en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley.
- Recibir protección de los datos personales, que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras.



Derecho al reclamo

- El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras, y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos. Para el efecto, podrá ejercer las acciones que correspondan de acuerdo con la ley ante las instituciones competentes. Igualmente actuará de esa manera para exigir indemnizaciones y reparaciones del caso.
- El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja ya sea recibido en la institución financiera, o que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.
- El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el Defensor del Cliente, y ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos ha sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financiera.



Defensor del cliente

- El Defensor del Cliente, designado por la Superintendencia de Bancos para cada una de las instituciones financieras, es un mediador o conciliador, entre el usuario y la institución financiera; 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.
- El servicio del Defensor del Cliente no tiene costo para el reclamante, en cumplimiento del artículo Art. 312 de la Constitución de la República del Ecuador que indica: “Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor o defensora del cliente que será independiente de la institución y designado de acuerdo a la ley”.
- Los Defensores del Cliente atienden personalmente en las matrices de cada institución financiera para la asesoría inmediata que el usuario requiera.

Funciones del Defensor del Cliente

- Conocer y tramitar los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante.
- Laborar dentro de las instalaciones que, para el efecto, las entidades financieras le faciliten en su domicilio principal.
- Atender a los usuarios financieros vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptor reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico.
- El defensor del cliente no podrá tramitar los casos que se encuentren en proceso o que hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades y/u organismos competentes.
- Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la entidad financiera con otras entidades del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;
- Los reclamos que persigan indemnizaciones de la institución por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como los derivados de relaciones extracontractuales.
- Reclamos de la o el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente de la o el defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto.



GRACIAS

#NuestroTrabajoContinúa