

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRENDEDORES

banco del  **austro**





USUARIO FINANCIERO

> USUARIO FINANCIERO

Los usuarios financieros son todas aquellas personas que hacen uso de los productos y/o servicios ofrecidos por entidades financieras y, como tales, tienen ciertos derechos básicos y obligaciones que se deben cumplir y respetar.



Es importante establecer la diferencia entre un cliente y un usuario financiero:

El cliente es la persona natural o jurídica con quien la institución financiera establece relaciones de origen legal, para el suministro de productos o servicios.

El usuario financiero es la persona natural o jurídica quien sin ser cliente utiliza los productos o servicios de una institución financiera



> DEFENSOR DEL CLIENTE



Es un mediador, o conciliador entre el usuario y la institución financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Es decir dentro de su gestión puede llegar a un acuerdo entre las partes y solucionar las quejas o reclamos de los clientes o usuarios de las entidades financieras.

El momento para acudir al Defensor del Cliente es en el que la persona sienta vulnerados sus derechos como usuario financiero. Para solicitar ayuda, primero se debe ingresar el reclamo – en primera instancia – en el área de servicio al cliente de la entidad financiera. En caso de no hallar respuesta del banco o encontrarse insatisfecho con la misma podrá acudir al Defensor del Cliente,

> IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO

Una comunicación efectiva entre los usuarios financieros y las entidades financieras es prioritaria para el buen funcionamiento del sistema financiero. La carencia de una comunicación efectiva da como resultado:



> EL RECLAMO

Es una comunicación mediante la cual el usuario financiero solicita la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, con fundamentos en:

- > La normativa vigente
- > Mejores prácticas
- > Buen Gobierno Corporativo
- > Principios de equidad y justicia
- > Derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios



La presentación del reclamo se realiza mediante un formulario gratuito proporcionado por la instancia en donde ingrese su reclamo.

> FORMULARIOS DE RECLAMOS

| BANCO | DEFENSOR DEL CLIENTE | SUPERINTENDENCIA DE BANCOS |
|---|---|---|
| <p>Nº de Incidencia: 229602-000185 Fecha: 09/11/2016</p> <p>Nombre de la Entidad: SUCURSAL: CIUDAD: NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD: DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: TELÉFONO: TIPO DE PERSONA: APELLIDOS / REPRESENTANTE LEGAL: NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: TIPO IDENTIFICACIÓN: CEDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE: FECHA DE NACIMIENTO: EDAD: CELULAR: TELÉFONO Fijo: CALLE PRINCIPAL Y SECUNDARIA: No.:</p> <p>Edificio-casa-oficina-glas: PARROQUIA / BARRIO: CIUDAD - CANTÓN: PROVINCIA: Referencia: CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO: EJERCE REPRESENTACIÓN POR MEDIO DE: NOTIFICACIONES: PRODUCTO: Número de cuenta: Número de tarjeta: Número de operación de crédito: Número de plaza fija: NARRACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO EXPUESTOS CON CLARIDAD Y PRECISIÓN: DETERMINACIÓN DE LA PETICIÓN CONCRETA: MONTO DEL RECLAMO: Ha iniciado un proceso judicial no penal sobre el tema del reclamo presentado: AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE: <small>Advertir que las notificaciones y demás actuaciones que se genere dentro de la atención del presente reclamo se darán vía Page One o vía dirección electrónica.</small></p> | <p style="text-align: center;">FORMULARIO DE RECLAMO</p> <p>I.- DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE:</p> <p>Nombre del Titular (Persona Natural): <input type="text"/></p> <p>Documento de Identidad N°: <input type="text"/> RUC: <input type="text"/></p> <p>Razón Social (Persona Jurídica) (1): <input type="text"/></p> <p>RUC: <input type="text"/></p> <p>Nombre del Representante (2): <input type="text"/></p> <p>DN: <input type="text"/></p> <p>Teléfono(s) de contacto: Casa <input type="text"/> Trabajo <input type="text"/> Celular <input type="text"/></p> <p>Dirección del domicilio: <input type="text"/></p> <p>Correo(s) electrónico(s): <input type="text"/></p> <p><small>(1) Conforme al Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero, los personas jurídicas que se encuentran facultadas para presentar un reclamo ante esta instancia son MiSA, Empresa, aquella que no supera los 150 UET y Empresa, Empresa aquella que no supera los 100 UET y no supera los 100 UET. La persona jurídica deberá ser aquella que realizó el servicio y/o producto objeto del reclamo o interviniente en la operación como garante del cliente. (2) La designación de un representante es opcional en el caso de personas naturales (personas que suscriben reclamos que no son de naturaleza jurídica). En el caso de personas jurídicas, la designación es obligatoria, debiendo comparecer el representante legal con poderes vigentes inscritos en los Registros Públicos.</small></p> <p>II.- DATOS GENERALES DEL RECLAMO:</p> <p>Entidad financiera ante la cual se interpuso el reclamo en primera instancia: <input type="text"/></p> <p>Agencia u oficina donde se presentó el reclamo: <input type="text"/></p> <p>Fecha en la cual se interpuso el reclamo en Primera Instancia: <input type="text"/></p> <p>Producto sobre el cual recae el reclamo: <input type="text"/></p> <p>(Ej. Cuenta de Crédito, Cheque, Cheque Ahorro): <input type="text"/></p> <p>Número(s) del (los) producto(s): <input type="text"/></p> <p>III.- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Y ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN EL RECLAMO: (Detalle los hechos acaecidos, indicando fechas, sucesos, operaciones y/o consumos, entre otros): <input style="height: 100px;" type="text"/></p> | <p style="text-align: center;">FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</p> <p style="text-align: right;"></p> <p>Fecha: <input type="text"/></p> <p><small>PEF: Seleccione la institución más cercana a su domicilio.</small></p> <p>Intendencia que desea ser atendida: <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;"><small>Todos los campos con * son obligatorios.</small></p> <p style="text-align: center;">IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD Y LUGAR DÓNDE SE ORIGINÓ EL HECHO</p> <p>Institución*: <input type="text"/> Provincia*: <input type="text"/> Ciudad*: <input type="text"/> Sucursal/Lugar de hecho: <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;">IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO</p> <p><input type="radio"/> Persona Natural <input type="radio"/> Persona Jurídica <input type="radio"/> Persona Extranjera</p> <p>Identificación*: <input type="text"/> Apellidos y Nombres*: <input type="text"/></p> <p>Edad*: <input type="text"/> Etnia*: <input type="text"/> Género*: <input type="text"/></p> <p>Nacionalidad*: <input type="text"/> Teléfono Fijo: <input type="text"/> Teléfono Celular: <input type="text"/></p> <p>Correo Electrónico*: <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;">IDENTIFICACIÓN DEL DOMICILIO</p> <p>Provincia*: <input type="text"/> Cantón*: <input type="text"/> Parroquia*: <input type="text"/></p> <p>Calle Principal*: <input type="text"/> Intersección*: <input type="text"/> Urbanización-Edificio-Casa-Oficina-Plaza: <input type="text"/></p> <p>Número: <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;">IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O QUEJA</p> <p>Producto, presentación o servicio materia del reclamo*: <input type="radio"/> Cuenta Ahorros <input type="radio"/> Cuenta Corriente <input type="radio"/> Depósitos a Plazos <input type="radio"/> Préstamo <input type="radio"/> Tarjeta de Crédito</p> <p>Monto del Reclamo*: <input type="text"/></p> <p>Adjuntar carta explicativa o detalle lo ocurrido: <input style="height: 100px;" type="text"/></p> |

INGRESO DE RECLAMOS ANTE INSTANCIAS DE CONTROL



Como usuario financiero tiene derecho a dirigir sus reclamos a la propia entidad bancaria en la cual es cliente, ella se encargará de resolver los reclamos:

1. Recepción de reclamo.
2. Generación de caso.
3. Análisis y resolución del caso.
4. Notificación al usuario financiero.
5. Aplicación de medidas contenidas en la resolución.
6. Cierre de caso.
7. Apelación y/o derecho del cliente a presentar el reclamo en la DC / SB.



La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia del Defensor del Cliente es voluntad del usuario. Para el ingreso del reclamo considere lo siguiente:

1. Formato de reclamo o carta de reclamo donde se detallen los hechos del caso.
2. Carta de autorización al Defensor del Cliente para que gestione el reclamo.
3. Copia de cédula de identidad legible y a color.
4. Copia de documentos que evidencian la transacción objeto de reclamo.
5. Cualquier otra prueba que el Defensor considere necesaria.

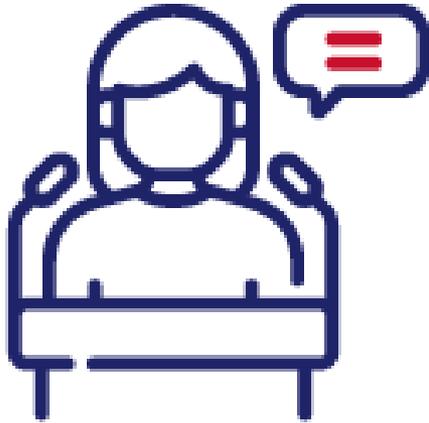


Una persona natural o jurídica podrá solicitar la revisión de actos o procedimientos relacionados con los productos o servicios financieros que ha utilizado:

1. Formulario gratuito de reclamos de la SB.
2. Acuerdo de uso de medios electrónicos firmado.
3. Copia de cédula y demás documentos que considere pertinentes respaldando su reclamo.
4. Adicionalmente, de ser necesario, una carta explicativa detallando los pormenores del caso.

> LA QUEJA

Es comunicación que realiza el usuario financiero para manifestar su insatisfacción, inconformidad, malestar o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por una entidad financiera.



La queja puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica.

El fin que persigue la queja es restituir el derecho vulnerado y corregir determinado comportamiento que atenta contra el derecho del usuario.



INGRESO DE QUEJAS ANTE INSTANCIAS DE CONTROL



Todas las quejas respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brinde la entidad financiera, pueden ser atendidas y resueltas, a través de los canales habilitados por la propia institución. A continuación encontrará los canales para dirigir sus quejas:

- Portal de Atención al Cliente.
- Oficinas a nivel nacional.
- Call Center 1800 22 87 87



Como usuario financiero tiene derecho a recibir tutela y protección de los Defensores del Cliente y ellos también atenderán sus quejas respecto de aquellos servicios y productos que brinde su entidad financiera.

A continuación encontrará los canales para dirigir sus quejas:

Defensor: Kleber Coello Bajaña
Ciudad: Cuenca
Teléfonos: 07 4135470 Ext. 10797
Dirección: Presidente Borrero y Mariscal Sucre Esquina
Correo:
baustrodc@superbancos.gob.ec



Para presentar una queja ante la Superintendencia de Bancos debe descargar la “ Carta Modelo”, de la pagina de la SB e ingresarla en el sistema.

> ACTORES DENTRO DEL PROCESO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

- > Propia entidad.
- > Organismos de control y Defensor del Cliente.
- > También instancias públicas: administrativas o judiciales reconocidas en el ordenamiento jurídico.

banco
del  **austro**



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA