

**PREGUNTAS FRECUENTES**

**DERECHOS Y OBLIGACIONES  
DE LOS  
USUARIOS FINANCIEROS**



A photograph of two men in business suits shaking hands in an office. The man on the right is smiling and looking towards the other man. The background shows a bookshelf and a desk with a laptop. The scene is brightly lit, suggesting a positive business deal.

## Derechos del Usuario Financiero

**Exige un trato no discriminatorio,  
transparente, equitativo y adecuado.**

## > Derechos de los usuarios financieros



La Superintendencia de Bancos emitió el Código de Derechos al Usuarios del Sistema financiero que busca establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario financieras.

# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?

## CAPACITACIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA GRATUITAS



### Derecho a la educación financiera

Esto consiste en que tanto los clientes como los no clientes deben conocer sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, lo cual implica tener claro los alcances y efectos de los productos y servicios que las instituciones financieras otorgan así como el rol que cumplen los organismos reguladores de dichos entes: Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?



## **Derecho a la información de productos y servicios financieros**

Tiene que ver con la claridad, precisión, veracidad y oportunidad de la información que se dispone para elegir el mejor producto o servicio financiero de la variedad que oferta cada institución financiera. La información se refiere a: plazos, costos financieros y no financieros (comisiones), tasas de interés, etc. El Asesor de la entidad debe asegurarse que el usuario haya entendido los términos y condiciones que protegen el producto o servicio elegido



# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?



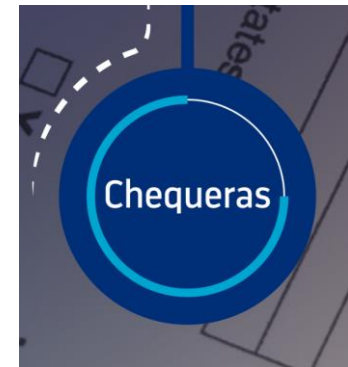
## **Derecho a elegir con plena libertad productos y servicios financieros**

Se refiere a que ningún asesor de la entidad financiera puede ejercer algún tipo de presión o amenazas para que opte por alguna alternativa que se le oferta.

# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?

## Derecho a acceder a productos y servicios financieros

Quiere decir que las Instituciones Financieras deben de procurar tener canales para el desarrollo de negocios que permitan una mayor inclusión y fluidez de usuarios en el sistema, optimizando el tiempo.



# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?

## **Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad**

Este punto se refiere al buen trato y facilidades que deben prestar las instituciones financieras al usuario para que de manera oportuna, pueda acceder sin mayores trabas que los requisitos legales a los productos y servicios que se ofertan.

Derechos del Usuario Financiero

Recibe productos y servicios de forma oportuna, eficaz y eficiente.



# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?

## Derecho a acceder a la información y documentación

Consiste en exigir evidencia documental que sustenten cada una de las fases que requiera la contratación de productos o servicios financieros, así como solicitar la entrega de documentos debidamente cancelados cuando el usuario haya terminado de cumplir con sus obligaciones.

# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?



## Derecho a la protección

Se refiere que las instituciones financieras deben de mantener en confidencialidad los datos personales de sus clientes relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia, así como recibir ayuda ante la existencia de cláusulas en los contratos que atenten contra sus derechos. Adicionalmente, se incluye el acceso al fondo de garantía de depósitos cuando la institución financiera cae en situación de quiebra o liquidación.

# > ¿Cuáles son los derechos que promulga el código?

*Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante:*

- 1. La propia entidad financiera*
- 2. Defensor del cliente*
- 3. Organismo de control*



## Derecho al reclamo

Tiene que ver con la posibilidad de presentar quejas ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una institución financiera. Las instancias previstas son:

- Jefe o Supervisor de Agencia
- Defensor del Cliente
- Superintendencia de Bancos del Ecuador
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

# > ¿Cuáles son las obligaciones que promulga el código?



Las obligaciones del usuario de servicios financieros pueden resumirse en las siguientes:

- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario.
- Pagar las cuotas periódicas pactadas. Tiene la responsabilidad de cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente. Puede anticipar el pago.
- Realizar sus reclamos, quejas o consultas ante la institución financiera o la SB, según corresponda, en tiempo y forma. La presentación de un reclamo, queja o consulta frente a las instituciones financieras o ante la SB no exime de cumplir con las obligaciones de pagar, por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.

*Fuente: [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)*



**IGUALDAD**



**Derecho a la igualdad  
y no discriminación**

Sin importar el origen étnico  
o el color de piel, debe prevalecer  
el respeto por quienes son diferentes



banco  
del  **austro**



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA