



MÓDULO No. 3

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

- 01 DEFINICIÓN DE USUARIO FINANCIERO
- 02 NORMATIVA
- 03 DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS
- 04 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

> 01 | DEFINICIÓN DE 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 y obligaciones que se deben cumplir y respetar.

Es importante establecer la diferente 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.

> 02 | NORMATIVA

Código de Derechos del Usuario Financiero

Superintendencia de Bancos > Código de Derechos del Usuario Financiero

La Superintendencia de Bancos emitió el Código de Derechos del Usuario Financiero, el cual tiene como finalidad establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario financiero a través de las mejores prácticas aplicadas por las instituciones financieras.

> 03 | DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPACITACIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA GRATUITAS



DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Acceder a través de las entidades de los sectores financieros público y privado y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios de los sectores financieros público y privado, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las entidades de los sectores financieros público y privado, especialmente en los aspectos financieros, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

a. La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera;

b. Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario

c. Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa la ejecución y en lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la entidad a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;

d. Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

f. Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y.

e. Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;

g. Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrae y las condiciones de su fijación posterior.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a 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.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Cuentas de Ahorros

Cuenta Corriente

Inversiones

Créditos

Tarjetas

Servicios

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

a. Celebrar contratos y aceptar servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos. Tanto los usuarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los servicios ofrecidos. Las entidades de los sectores financieros público y privado conservarán dichos contratos por un periodo no menor de diez (10) años, conforme lo dispone el artículo 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

En el caso de servicios financieros ofertados vía telefónica, éstos serán aceptados por los clientes a través de medios o canales electrónicos;

b. Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas;

c. Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con la sanas prácticas; y,

d. Disponer de su dinero entregado a las entidades financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colaboración.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



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

Derechos del Usuario Financiero

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

a. Recibir productos y servicios de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;

b. Rechazar y no pagar los productos que no haya sido expresamente solicitados por el usuarios del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;

c. Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;

d. Obtener oportunamente de las entidades financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;

e. 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; y,

f. Preparar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

El usuario tendrá derecho a:

a. 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;

b. Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto; y,

c. Conocer si en las bases de datos de las entidades de los sectores financieros público y privado existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

DERECHO A PROTECCIÓN

a. Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;

b. Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la entidad de los sectores financieros público y privado, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;

c. 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 entidades financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;

d. Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las entidades financieras respeten las normas relativas al sigilo y reservas;

El usuario tendrá 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 o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:



e. Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;

f. Demandar protección cuando las entidades financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;

g. Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;

h. Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,

i. Demandar la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

DERECHO A REALIZAR CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS



ART. 15

El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las entidades financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

ART. 16

El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la entidad financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

ART. 17

El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las entidades financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por las entidades financieras ante la que han presentado sus reclamaciones.

Sin embargo, cuando el reclamo haya sido sometido a conocimiento y resolución de la justicia ordinaria por parte de los usuarios de los sectores financieros público y privado, la Superintendencia de Bancos se abstendrá de seguir conociéndolo, en atención al principio de independencia de la Función Judicial, consagrado en el numeral 1 del art. 168 de la Constitución de la República, que concuerda con el art. 8 del Código Orgánico de la Función Judicial.

> 04 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

a. Cerciorarse si la entidad controlada con la cual desean contratar o utilizar los productos, servicios y/o prestaciones se encuentra autorizada y supervisada por la Superintendencia de Bancos;

b. Informarse sobre los productos, servicios y/o prestaciones que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas;

c. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad controlada sobre el manejo de productos, servicios y/o prestaciones;



d. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos;

e. Informarse sobre los canales y medios oficiales existentes que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos;

f. Revisar que la información proporcionada por la entidad controlada, a través de estados de cuenta, reportes de movimiento, cargos, se encuentre de acuerdo con sus instrucciones, según el producto, servicio y/o prestación de que se trate, debiendo informar a la entidad controlada, dentro de los plazos estipulados para ello, todo desacuerdo con dicha información; y,

g. Usar correctamente los productos, servicios y/o prestaciones contratados con la entidad controlada.

EL PRINCIPAL DERECHO: IGUALDAD



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

#AprendeFinanzas



banco
del  austro