



BANCO DEL AUSTRO

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN
FINANCIERA**





BANCO DEL AUSTRO

MÓDULO 3

Código de Derechos del Usuario Financiero

+ ágil + seguro





BANCO DEL AUSTRO

“La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional”

+ ágil + seguro



¿Por qué existen Derechos para los usuarios de productos y servicios financieros?

Debido a que es importante que exista equilibrio entre los usuarios y las Instituciones del Sistema Financiero en sus relaciones comerciales.

Por eso es de vital importancia que tengamos conocimiento de nuestros derechos como usuarios de los productos y servicios que ofrecen.





BANCO DEL AUSTRO

Dentro de sistemas financieros suele haber un desequilibrio de información entre los consumidores y las instituciones que ofertan productos y servicios financieros. Ese desequilibrio podría resultar en la firma de contratos con condiciones menos favorables, el desconocimiento de todas las opciones disponibles y malos entendidos en el uso de los productos y servicios.

+ ágil + seguro





BANCO DEL AUSTRO

Múltiples estudios comprueban que las personas tienden a **SOBREESTIMAR SUS CONOCIMIENTOS** sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros, lo que en general lleva a que tomen decisiones desinformadas el rato de firmar un contrato.

+ ágil + seguro





BANCO DEL AUSTRO

Existe desconfianza por parte de la población hacia el Sistema Financiero, lo que hace que estas personas en lugar de acercarse a las Instituciones Financieras para asesorarse sobre los productos y servicios, prefieren preguntar a sus amigos y familiares.

Muchas personas desean recibir más información sobre productos y servicios de su institución financiera

+ ágil + seguro





BANCO DEL AUSTRO

- ➔ Las Instituciones Financieras deben tomar una responsabilidad proactiva para integrar la protección al consumidor en sus operaciones y cultura organizacional.
- ➔ Los reguladores deben establecer normativas adaptadas a los contextos nacionales, tomando en cuenta los principios, valores, comportamientos, habilidades, y capacidades de los consumidores.

+ ágil + seguro





BANCO DEL AUSTRO



Los consumidores deben conocer sus derechos, deberes y responsabilidades en el uso de productos y servicios financieros. El usuario que conoce sus derechos y responsabilidades es capaz de elegir libre y responsablemente los productos o servicios financieros que utilice, además está al tanto de los compromisos que asume cuando celebra un contrato con una Institución Financiera.

+ ágil + seguro



Los Derechos que indica el Código son:

- Derecho a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
- Derecho a la información de productos y servicios financieros. Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero.





BANCO DEL AUSTRO

- 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, así como los beneficios existentes.
- Derecho a acceder a productos y servicios financieros.
- Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad.

+ ágil + seguro



- Derecho a acceder a la información y documentación.
- Derecho a la protección.
- Derecho al reclamo 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.



Las instancias previstas son:

Jefe o Supervisor de Agencia

Defensor del Cliente

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria





BANCO DEL AUSTRO

Esta es una responsabilidad compartida en la cual las Instituciones Financieras deben trabajar para garantizar los derechos y deberes de los usuarios, y por su parte los consumidores deben conocer cuáles son sus deberes, derechos y obligaciones para garantizar su cumplimiento.

Una buena protección al consumidor genera impactos positivos en la población y fomenta la toma de decisiones informadas en el uso de productos y servicios financieros.

+ ágil + seguro





BANCO DEL AUSTRO

La aplicación de leyes y regulaciones como el Código de Derechos del Usuario busca crear

**CONDICIONES MÁS EQUITATIVAS ENTRE
PROVEEDORES Y
CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

+ ágil + seguro

