

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

---



**Programa de Educación Financiera  
2021**

# Propósitos

---



En este Módulo se expondrán los derechos y obligaciones contenidas en el Código de Derechos del Usuario del Sistema financiero. Se describirán cada uno de los derechos y las obligaciones que tienen los usuarios; y además, se explicará el sistema de vigilancia y seguimiento de los usuarios financieros, así como, el rol del defensor del cliente. Por último, se expondrá el proceso y las formalidades que tienen que cumplir los usuarios para poder hacer un reclamo.

```
graph LR; A[1. Sistema financiero] --> B[2. Derechos y obligaciones de los usuarios financieros]; B --> C[3. Vigilancia y seguimiento de los derechos];
```

**1. Sistema financiero**

**2. Derechos y obligaciones de los usuarios financieros**

**3. Vigilancia y seguimiento de los derechos**

1

.

# EL SISTEMA FINANCIERO

# Definición

- Las instituciones, medios y mercados de un país en su conjunto, configuran el sistema financiero para facilitar y garantizar la seguridad de los movimientos financieros y el sistema de pagos.
- Para ello, los sistemas financieros canalizan el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gastos con superávit hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit.



# Principios

## Acceso



Se consagra la libertad e igualdad de acceso del usuario a los productos y servicios financieros.

## Competencia leal



Debe garantizarse una competencia leal a través de la transparencia, confianza, sanas prácticas y otros valores

## Irrenunciabilidad



Los derechos del usuario del sistema financiero contenidos en este Código son irrenunciables

## Tutelaje



Los derechos serán tutelados, por el defensor del cliente de las instituciones financieras, y por la Superintendencia.

## Buena Fe



Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena

2

▪

# DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

# ¿Quiénes son los usuarios financieros?

- Son personas naturales o jurídicas que hacen uso de los servicios y productos de las instituciones financieras de manera directa o indirecta.
- Todos los usuarios financieros poseen derechos, garantizados por la Constitución de la República del Ecuador y el Código de Derechos del Usuario Financiero

*El “Código de derechos del usuario financiero”, fue aprobado mediante la resolución No. JB-2010-1782, por la Junta Bancaria el 19 de agosto de 2010.*

# Derechos de los usuarios financieros



## Educación financiera

Acceder a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero

**Ejemplo:** Las entidades financieras deben fomentar y orientar el desarrollo de Programas de Educación Financiera, a favor de los usuarios, con el fin de desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas para la toma de decisiones financieras, que permita a la ciudadanía empoderarse de los derechos y deberes del sistema financiero.



## Acceso a productos y servicios financieros

Acceder a los productos y servicios financiero

**Ejemplo:** Para aumentar los niveles de inclusión financiera, es necesario que los países promuevan iniciativas que mejoren el acceso a los productos a través de una oferta adecuada, asequible y accesible; una demanda que garantice el uso adecuado de los productos financieros y una educación financiera que facilite y optimice el uso eficaz de estos instrumentos

# Derechos de los usuarios financieros



## A elegir

Elegir con plena libertad productos y servicios financieros en función de los precios, tarifas, gastos y los beneficios existentes.

**Ejemplo:** Existen diferentes productos y servicios que se adaptan a las necesidades de cada cliente y las instituciones financieras deben proporcionar toda la información pertinente para que el usuario pueda tomar decisiones responsables en por de sus beneficio



## Obtener productos y servicios financieros de calidad

Recibir productos y servicios financieros de calidad.

**Ejemplo:** Las instituciones financieras cuentan con certificaciones internacionales de estándares de calidad. Las entidades financieras que sean capaces de definir, medir y alcanzar la calidad exigida por sus clientes podrán obtener y mantener una fuerte ventaja competitiva.

# Derechos de los usuarios financieros



## Derecho a la protección

El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras.

**Ejemplo:** El usuario tendrá derecho a recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses; del cuidado responsable de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario. Podrá demandar protección cuando se empleen métodos de cobranza que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar y exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras entre otras acciones contempladas en la RESOLUCIÓN No. JB-2010-1782



## Acceso a la información y documentación

Exigir información y documentación que respalde la negociación.

**Ejemplo:** Contratos y acuerdos firmados al abrir una cuenta bancaria o recibir un crédito comercial es un ejemplo de como se puede administrar la información de forma transparente. Las entidades financieras deben garantizar diferentes canales de acceso a la información y documentación a los usuarios y propiciarla de forma eficiente, oportuna, transparente y continua.