



# AFESE

Asociación de Funcionarios y Empleados  
del Servicio Exterior Ecuatoriano

# 2023

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA MÓDULO I



Fondo Complementario Previsional Cerrado  
De la CMA - AFESE

# MÓDULO I

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

### ➤ OBJETIVO DEL MÓDULO

Dar a conocer a los partícipes de manera general información del Sistema Financiero Nacional y de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.

### ➤ DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

El Código del Usuario Financiero establece los siguientes derechos del usuario:

1. A la Educación Financiera: Acceder a través de las instituciones 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 del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.
2. 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, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados.
3. A elegir con libertad los productos y servicios financieros: Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero 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.
4. A acceder a productos y servicios financieros: El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:
  - ✓ Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal;

- ✓ Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;
  - ✓ Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,
5. A obtener productos y servicios financieros de calidad: El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:
- ✓ Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;
  - ✓ Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;
  - ✓ Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;
  - ✓ Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.
6. Al acceso a la información y documentación:
- ✓ 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;
  - ✓ Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante; y,
  - ✓ Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero 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.
7. 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, de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- ✓ Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- ✓ 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 institución del sistema financiero, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;
- ✓ 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 instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;
- ✓ Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;
- ✓ Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;
- ✓ Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
- ✓ 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.

#### 8. A la defensa:

- ✓ Derecho al reclamo: El usuario tiene derecho a reclamar 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, 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.
- ✓ Tramitación de reclamo: La Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá

como principio fundamental la protección de los derechos del usuario del sistema financiero.

➤ **OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO**

Los usuarios del sistema financiero tendrán al menos las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos, términos y condiciones establecidas en el contrato bancario.
2. Al obtener un crédito, el cliente tiene la responsabilidad de cumplir estrictamente con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas en la ley.
3. Pagar las obligaciones financieras contraídas, para conservar un buen historial crediticio.
4. Canalizar sus reclamos y recursos ante la institución financiera o la superintendencia respectiva, conforme las disposiciones legales vigentes.
5. La presentación de una queja o reclamo no exime de cumplir con sus obligaciones de pago, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.
6. El cliente debe pagar las cuotas periódicas pactadas; puede anticipar el pago, sin penalización.