



AFESE
Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano



Programa de Educación Financiera

**Fondo Complementario Previsional Cerrado
CMA - AFESE**



AFESE
Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano

MÓDULO 1



Derechos y obligaciones de los usuarios financieros

NORMATIVA

Resolución No. SB-2015-665 de 17 de agosto de 2015 publicada con Registro Oficial 585 de 11 de septiembre de 2015



AFESE
Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano

DERECHOS

Del usuario financiero

Derecho:



A la Educación Financiera

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 (tasas de interés, etc).



A la información de productos y servicios financieros

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.





Derecho:



A elegir con libertad los 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.



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.





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.



Al acceso 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.





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.



A la defensa

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
- Superintendencia de Bancos del Ecuador
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria





AFESE
Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano

OBLIGACIONES

Del usuario financiero

Obligación:



AFESE
Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano



A cumplir con lo pactado

Cumplimiento de condiciones contractuales establecidas entre el usuario y la institución financiera y además las normas establecidas por los organismos de control en materia de lo actuado.

Al obtener un crédito

Responsabilidad en cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente, o en su defecto notificar a la institución financiera en búsqueda de un arreglo de obligaciones.

Cumplimiento de convenios

- Pagar, por concepto de consumos o de servicios.
- Pagar los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo.
- Cualquier otro cargo que haya contratado.

Obligación:



AFESE
Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano

Canalizar sus reclamos



Ante la institución financiera o la superintendencia respectiva, conforme las disposiciones legales vigentes.

Pagar lo pactado



El cliente debe pagar las cuotas periódicas pactadas; puede anticipar el pago, sin penalización.

Cumplir obligaciones



La presentación de una queja o reclamo no exime de cumplir con las obligaciones de pago, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.



AFESE

Asociación de Funcionarios y Empleados
del Servicio Exterior Ecuatoriano



FCPC - CMA - AFESE

Gracias por su atención.

Programa de Educación Financiera
Del Fondo Complementario Previsional
Cerrado de la CMA AFESE