



DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIEROS



Defensora del Cliente

NOMBRE: SYLVIA ESCALANTE HERNANDEZ

CORREO ELECTRÓNICO:

- defensoraclientedelbank@delbank.fin.ec
- sylviaescalante@gmail.com

TELÉFONO: 04-2566490 ext 453



BANCO DELBANK S.A

P.Y Casa y Baquerizo Moreno

Telf. 04-2-566-490

Contenido

Contenido.....	2
Normativa	3
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO	4
¿Que son los derechos?	4
A. DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA	4
B. DERECHO A LA INFORMACIÓN	5
C. DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD	5
D. DERECHO A PROTECCIÓN	6
E. DERECHO AL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	6
F. DERECHO A ELEGIR	6
G. DERECHO A ACCEDER A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7
H. DERECHO AL RECLAMO	7

Normativa

- Código Orgánico Monetario y Financiero Art.157, Art.158
- Tercer inciso del artículo 312 de la Constitución de la República del Ecuador
- Resolución JB-2012-2226 de 10 de julio de 2012
- Libro I de la Codificación de Resoluciones de la SB Y JB

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

¿Que son los derechos?

Un derecho es la potestad de hacer o exigir todo aquello que la ley o autoridad establece en nuestro favor.

Son nuestros derechos

- A. Derecho a la educación financiera.
- B. Derecho a la información
- C. Derecho a obtener productos y servicios de calidad
- D. Derecho a protección
- E. Derecho al acceso a productos y servicios financieros
- F. Derecho a elegir
- G. Derecho a acceder a la información y documentación
- H. Derecho al reclamo

A. DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Las instituciones financieras deben colaborar con 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 y Seguros, rol del sistema financiero y la base legal pertinente. Y además, la educación financiera beneficia a las personas en todas las etapas de la vida:

- **A los niños** les hace comprender el valor del dinero y el ahorro.
- **A los jóvenes** les prepara para vivir el día de mañana de manera independiente.
- **A los adultos** les ayuda a planificar decisiones básicas como la compra de una vivienda, la financiación de los estudios de

los hijos o a preparar su jubilación.

B. DERECHO A LA INFORMACIÓN

El Código establece que la institución financiera debe darte información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, veraz y completa sobre los productos y servicios que ofrece, en todos sus aspectos, incluyendo sus riesgos.

Esto quiere decir que, entre otras cosas, tiene derecho a que:

- **Si hay algo que no entiende, puede exigir que se lo expliquen** hasta que no le quede ninguna duda, desde el principio hasta el fin.
- **Le aclaren bien las condiciones y los procedimientos del contrato** del servicio o producto que adquiera.
- Le hagan saber en forma oportuna cualquier modificación de los plazos, tasas de interés, costos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación y cómo le afectarían.
- Le informen a tiempo y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, para que pueda ejercer su derecho a elegir antes de firmar ningún documento.
- La publicidad que le ofrezcan sea clara, no engañosa y que no lleve a error.

C. DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD

Lo que significa que tiene derecho a:

- Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato.
- Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados, salvo que hayan sido utilizados.
- Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero y al costo normado por la SBS.
- Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de la institución financiera, que considere su dignidad personal y el respeto de sus derechos.
- Pagar anticipadamente las obligaciones contraídas sin que exista ningún cobro adicional o penalización alguna para el usuario.

D. DERECHO A PROTECCIÓN

Significa, entre otras cosas, que:

- Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que van contra sus derechos e intereses.
- Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia en poder de la institución financiera. No pueden ser usados sin su autorización.
- Exigir rectificación de la información de sus datos personales cuando sean inexactos o erróneos.
- Demandar protección de la SBS cuando las instituciones financieras usen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad y/o dignidad persona.
- Exigir que se mantenga el valor y la validez de las ofertas financieras y las condiciones incluidas en el contrato, debe corresponder con lo que la publicidad ofrece.
- Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario financiero y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos.
- Demandar la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.

E. DERECHO AL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Significa, entre otras cosas, que:

- Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales.
- Obtener créditos, siempre que cumplan lo que marca la ley.
- Disponer del dinero entregado a la institución financiera, de forma oportuna y sencilla, de acuerdo a las condiciones pactadas para su colocación.
- Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos, cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal.

F. DERECHO A ELEGIR

Significa, entre otras cosas, que:

- Elegir con plena libertad los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras.
- Suscribir contratos sin ser presionado, coaccionado o inducido por parte de las instituciones financieras.

G. DERECHO A ACCEDER A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Significa, entre otras cosas, que:

- Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, ejecución, y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros.
- Obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación, en calidad de garante.

H. DERECHO AL RECLAMO

El código de Derechos del Usuario Financiero establece que tiene derecho a reclamar cuando considere que la institución financiera le pone condiciones prohibidas, o tiene prácticas u omisiones que afecten sus derechos.

Su reclamo o queja, debe ser recibida por la institución financiera, ser atendido en forma diligente y recibir respuesta oportuna, en forma escrita y firmada por alguien responsable.

Debe hacer uso de este derecho cuando:

- Cualquiera de los derechos que hemos estudiado no haya sido respetado.
- Haya recibido productos o servicios que no pidió.
- Le hayan tratado en forma inapropiada.
- Cuando no esté de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que presentó el reclamo.

Obligaciones del usuario de servicios financieros

El usuario a su vez debe:

- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato.



Derechos y obligaciones del usuario financieros

- Pagar las cuotas periódicas pactadas, para evitar las penalidades establecidas legalmente. Puede anticipar el pago.
- Realizar sus reclamos, quejas o consultas ante la institución financiera, defensor del cliente o la SBS según corresponda en tiempo y forma.