

13.1 PARA TODOS LOS SISTEMAS CONTROLADOS

13.1.1 ESTRUCTURA, CONCEPTOS ACTORES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS CONTROLADOS

El Sistema Financiero Ecuatoriano

Esta compuesto por el conjunto de mercados e instituciones que canalizan recursos desde las unidades económicas poseedoras de ahorro a las que son deficitarias.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por **el Sector Financiero Público, Sector Financiero Privado y Sector Financiero Popular y Solidario.**

El Sector Financiero Público está compuesto por

- ✓ *CFN-Banco Del Estado, BIESS, etc*

El Sector Financiero Privado, está compuesto por:

- ✓ Bancos Nacionales
- ✓ Bancos extranjeros
- ✓ Mutualista
- ✓ Sociedades Financieras
- ✓ **El Sector Financiero Popular y Solidario, esta compuesto por:**
- ✓ *Las cooperativas de ahorro y crédito*

¿Cómo funciona el sistema?

La institución recibe dinero de los depositantes y lo presta a quienes lo solicitan. Estos últimos deben devolverlo con intereses, para que la institución pueda seguir colocando dinero. Este ciclo funciona continuamente, en forma simultánea



BANCOS

Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés. Y pueden ser:

- **Privados:** los que pertenecen a particulares.
- **Públicos:** los que pertenecen al Estado.

Los bancos también venden y compran monedas extranjeras, negocian acciones, bonos, ofrecen tarjetas de débito y créditos, entre otros servicios financieros.

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.

Las cooperativas pueden recibir aportaciones para conformar su patrimonio.

Son administradas por sus socios, los cuales tienen derecho a elegir y ser elegidos democráticamente como directivos.

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un importante papel en el desarrollo de la economía popular y solidaria.

ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

Son instituciones de ahorro y crédito para la vivienda, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda.

13.1.2 PLANIFICACIÓN FINANCIERA, AHORRO Y ELABORACIÓN DE UN PRESUPUESTO FAMILIAR.

LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Se puede decir que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se deben realizar en lo futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planificación financiera a través de un presupuesto dará a las familias o la empresa una coordinación general de funcionamiento.

El presupuesto Familiar

Un presupuesto es un plan, una herramienta que te ayuda a tomar decisiones. Vivir con un presupuesto significa optar por vigilar conscientemente tus ingresos, gastos y asegurarte de no gastar más de lo que tienes. Se trata de administrar tu dinero y aprovechar al máximo cada moneda que se tiene.

Los principios básicos para la elaboración de un presupuesto son:

- ✓ Cuánto mejor atiendas tu patrón de ingresos y tus hábitos de gasto, tanto mayor control tendrás sobre ellos.
- ✓ La elaboración de un presupuesto efectivo no requiere el registro de gastos mínimos, sino de destinar cantidades para satisfacer prioridades y mantenerse firme en ellas.
- ✓ El crédito no es una partida del presupuesto, sino una forma de pagar las partes que lo conforman.
- ✓ El planeamiento de una estrategia para ahorrar y pagar al contado las compras importantes ayuda a evitar trampas financieras peligrosas (intereses excesivos, plazos extendidos, etc.).
- ✓ Seguir un presupuesto básico te ayuda a eliminar preocupaciones, estrés y tensiones causadas por las finanzas de la familia.

En lo personal, debes adquirir las siguientes posturas:

- ✓ Prudencia, para tomar las mejores decisiones;
- ✓ Disciplina, para apegarse al presupuesto y a las decisiones tomadas; y
- ✓ Honestidad, para no hacer trampas.

Para empezar a vivir con un presupuesto, lo primero que debes hacer es crear conciencia, no sólo de la situación financiera actual, tus ingresos, egresos y hábitos, sino también de lo que sucede a tu alrededor. Los gastos impulsivos afectan tu presupuesto en gran medida.

Como toda la familia se beneficiará con el presupuesto, todos y cada uno de los integrantes debe estar de acuerdo con él y todos deben participar en su elaboración.

¿CÓMO SE REALIZA UN PRESUPUESTO?

Una cuestión importante es distinguir entre gastos fijos y gastos variables.

Un gasto fijo es aquel que sabes vas a tener todos los meses. En este rubro tienes, por ejemplo, luz, teléfono, alquiler, alimentos, etc.

Un gasto variable es aquel que puede estar o no, que cambia mes a mes. Por ejemplo, la compra de útiles escolares.

Esto te facilita la confección del presupuesto, porque sólo debes ir anotando los gastos que se repiten mes a mes.

PASOS PARA LA CONFECCIÓN DEL PRESUPUESTO

- Paso 1: conocer la situación de los ingresos y egresos de tu familia.
- Paso 2: sumar los ingresos.
- Paso 3: sumar los egresos.
- Último paso: restar el total de los egresos del total de los ingresos.

PASO 1

Respónde las preguntas que siguen:

- ✓ ¿Cuánto dinero ingresa a tu familia por mes?
- ✓ ¿Cuánto dinero necesitas por mes para los gastos imprescindibles?
 - ¿Qué cosas te faltan y cuánto cuestan? (pintar la casa, reparar goteras, arreglar cañerías, o comprar algún electrodoméstico, o calzado nuevo para los chicos...)
 - De todas las necesidades, ¿cuál es la prioritaria, la más urgente, la que debes atender en primer lugar?

SUMAR LOS INGRESOS (SUELDO U OTROS)

PASO 3 SUMAR LOS GASTOS O EGRESOS.

Alimentación															
Teléfono															
Colegios															
Transporte															
Vestimenta															
Salud															
Recreación															
Cuota de Préstamos															
Gastos varios															
TOTAL EGRESOS															
Saldo (Ingrsos- Gastos)															

Sumar los egresos

CUARTO Y ÚLTIMO PASO

Como puede apreciarse al restar el total de los egresos del total de los ingresos obtienes el **SALDO**.

El saldo es el ahorro que has logrado en el mes o en el año, a tu favor. Siempre debes procurar que este saldo sea positivo,

13.1.4 DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL “CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA 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

- Derecho a la educación financiera.
- Derecho a la información
- Derecho a obtener productos y servicios de calidad
- Derecho a protección
- Derecho al acceso a productos y servicios financieros
- Derecho a elegir
- Derecho a acceder a la información y documentación
- Derecho al reclamo

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, 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.

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.

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 Superintendencia de Bancos.
- ✓ 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.

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 Superintendencia de Bancos 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.

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.

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.

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.

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.
- ✓ 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 Super según corresponda en tiempo y forma.

13.1.4 ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

La **Superintendencia de Bancos** o “la super”, es el organismo que efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional.

El sistema financiero nacional está conformado por *el Sector Financiero Público, Sector Financiero Privado*, los cuales se encuentran controladas por la Super. Cada uno de ellos es regulado y supervisado por dicho organismo de control, a fin de que actúen bajo principios de seguridad, transparencia y solidez.

La Super aplica los principios de **transparencia financiera**, es decir, brinda información actual, amplia y suficiente a todos los usuarios del sistema para facilitar y hacer más eficientes sus decisiones a la hora de contratar y/o utilizar los productos y servicios financieros.

¿Qué significa esto?

Que la Super brinda información financiera, amplia, suficiente y actual sobre las entidades que controla, a todos los usuarios del sistema financiero.

¿Para qué?

Para facilitar y hacer más eficientes sus decisiones a la hora de contratar y/o utilizar los productos y servicios que dichas entidades ofrecen.

¿Cómo lo hace?

Haciendo pública la información sobre estados financieros, tasas de interés, tarifas por servicios, estadísticas, leyes, normativa, y brindar educación financiera, entre otras acciones, respecto del sistema financiero supervisado.

La función de la Super es vigilar y **controlar a** las instituciones del sistema financiero público y privado, determinadas en la Constitución, y al Sistema de Seguridad Social y en la Ley, **teniendo presente los intereses del público**.

Objetivos principales de la Super.

- ➔ Proteger el interés general en el aspecto financieros Velar por la estabilidad, solidez y buen funcionamiento de las instituciones sujetas a su control.
- ➔ Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran.
- ➔ Elaborar y publicar por lo menos trimestralmente el boletín de información financiera.

El ahorro, más el uso eficiente de los recursos, más el crédito y la inversión, todo bajo la supervisión de la **Super**, impulsan el crecimiento de la economía del país.

13.1.5 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE OPERACIONES DE CRÉDITO.

LOS CRÉDITOS

Es una cantidad determinada de dinero que usted solicita a una institución financiera, la misma que bajo ciertos requisitos le otorga en calidad de préstamo, con el compromiso de que se la devuelva en un determinado plazo, generalmente a través de cuotas, las mismas que incluirán el valor del capital más un valor adicional por interés.

Recomendaciones a tener en cuenta antes de pedir un crédito

- ✓ Comparar e informarse de las condiciones que te ofrecen las diferentes instituciones financieras.
- ✓ No dejarse llevar por las ofertas publicitarias, ningún crédito es gratis.
- ✓ Preguntar todo lo que no se entiende: precio del crédito, (si se pide 100, cuánto más se terminará pagando), número de cuotas, plazos ofrecidos, tasa de interés, comisiones, impuestos, seguros ofrecidos, entre otros.
- ✓ No fijarse sólo en la cuota que deberían pagar por mes, sino en el monto que terminarán pagando al final.
- ✓ Si se recibe una llamada telefónica o publicidad (crédito pre- aprobado), recuerden que es una oferta, no un crédito en sí, por lo tanto puede elegir aceptar o rechazar.
- ✓ Cuando ya se decidió qué crédito solicitar, cuánto pedir y en que institución, se debe exigir que todo lo acordado quede por escrito; especialmente el cobro de los intereses, la cuota y las consecuencias de no pagar (intereses por mora).
- ✓ Leer y entender bien el contrato y NO firmar sin estar seguro.
- ✓ Cuando se haya firmado, se tiene derecho a exigir una copia del contrato.
- ✓ El pago de un crédito compromete nuestros ingresos futuros, por eso es importante determinar si alcanza para cubrir la deuda que se va a adquirir. Para ello, es necesario elaborar un presupuesto familiar.

Luego de aprobado y otorgado el crédito

- ✓ Solicite el cronograma de pagos. Este cronograma contiene información muy importante, en particular las fechas de pago de cada cuota y el componente de amortización e intereses en cada uno de los pagos.
- ✓ Cada vez que efectúe un pago, guarde los vouchers y cualquier otro documento que sustente las operaciones efectuadas. En algunos casos conviene sacar una fotocopia de los vouchers ya que si están impresos en papel térmico, la tinta se desvanece con el tiempo.
- ✓ Si existe alguna duda o considera que existe algún error, presente su reclamo a la entidad financiera.

13.1.6 FORMAS Y FIGURAS LEGALES ESTABLECIDAS PARA EJERCER SUS DERECHOS Y RECLAMOS TANTO DENTRO DE LA ENTIDAD CONTROLADA COMO EN ORGANISMOS PÚBLICOS.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE

La constitución de la república del Ecuador del año 2008, establece en el capítulo IV (Soberanía Económica) del Título VI (Regimen de Desarrollo), la sección octava, que trata sobre “el sistema financiero” , al final del artículo 312 dice *“Cada entidad del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley”*.

Se hicieron reformas a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, incluyendo un capítulo que trata sobre “El defensor del cliente de las instituciones del sistema financiero”., y se incluyó la siguiente disposición:

DISPOSICION GENERAL.- Las y los clientes de cada una de las entidades integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, contarán con una defensora o defensor del cliente, principal y suplente, que los representará y que serán elegidos, de entre uno de ellas o ellos, de un proceso organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Conceptos básicos

Cliente.- Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una institución de los sectores financieros público o privado establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial.

La condición de cliente será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que acredite la existencia de una relación contractual entre éste y la institución financiera;

Defensor del cliente.- Son las personas naturales designadas en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que son clientes de las instituciones donde ejercerán sus funciones.

Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en la página web de cada institución del sistema financiero, así mismo, en la página web de la SB; y, en otros medios determinados por el organismo de control.

Funciones, atribuciones y obligaciones de la o el defensor del cliente

Su función es proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de la respectiva institución del sistema financiero, para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tengan relación directa con el cliente reclamante.

Principios que debe observar la o el defensor del cliente

Independencia.- No dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la institución del sistema financiero; y, deberá gozar de absoluta independencia para el ejercicio de su función y la toma de decisiones en el ámbito de su competencia;

Facilitador y solucionador de conflictos.- Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes de la institución que lleguen a su conocimiento; y,

Libre acceso y gratuidad.- El servicio que preste el defensor del cliente, no debe tener costo alguno para el reclamante.

Procedimiento para la presentación de los reclamos al defensor del cliente

La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia de la o el defensor del cliente es enteramente voluntaria para el cliente, y sólo podrá acceder a él después de haber reclamado por escrito directamente a la respectiva institución del sistema financiero sin obtener una respuesta favorable, o, cuando transcurrido el plazo de **quince (15) días** tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país; y, de **dos (2) meses**, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, no hubiere obtenido respuesta de la institución.

El reclamo debe ser presentado por el cliente o su representante legal por escrito, directamente ante el defensor del cliente de la institución del sistema financiero que corresponda o de la cual es cliente, quien deberá dejar constancia de la fecha y lugar de recepción del reclamo, el cual estará acompañado de todos los documentos de respaldo que sustenten su reclamación.

13.2 SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO

13.2.1 ADMINISTRACIÓN, MANEJO, USO, DERECHOS Y OBLIGACIONES, Y RIESGOS ASOCIADOS DE LOS PRODUCTOS OFERTADOS POR EL SISTEMA CONTROLADO, TALES COMO LIBRETA DE AHORRO, CUENTAS CORRIENTES Y USO DEL CHEQUE, DEPÓSITO A PLAZO, CRÉDITOS Y TARJETAS DE CRÉDITO, ENTRE OTROS.

LA CUENTA DE AHORROS

Las cuentas de ahorro son productos que ofrecen los bancos, en los que puede guardar su dinero, recibir intereses establecidos por su entidad bancaria y disponer de sus ahorros en cualquier momento.

Los dueños de estas cuentas pueden depositar y retirar su dinero cuando lo necesiten, y tiene a su disposición las siguientes formas de hacerlo

- Cajeros automáticos
- Ventanillas de la institución financiera
- Medios electrónicos

Recuerde por ser depósitos a la vista el interés es muy inferior a un depósito a plazo (inversión)

Si la cuenta de ahorro es exclusivamente para ahorrar no lleve consigo la tarjeta de débito déjele en su casa y evite tentación de retirar el dinero.

Requisitos para abrir una cuenta de ahorros

Para personas naturales

- Monto de Apertura
- Original y copia de Cédula de ciudadanía
- Original y copia de Certificado de Votación
- Original y copia de Planilla de agua, luz o teléfono del domicilio del cliente
- Referencia Bancaria o Comercial (opcional)

Para personas jurídicas

- Monto de Apertura
- Fotocopia del R.U.C. o R.I.S.E.
- Original y copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Original y copia de Certificado de Votación del representante legal.
- Original y copia del último recibo o planilla de cualquier servicio básico de la compañía
- Original y copia de los nombramientos, vigentes e inscritos en el Registro Mercantil, de los representantes legales
- Original y copia de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil
- Aumentos de capital o reformas de estatutos certificados,

Para extranjeros

- Monto de Apertura
- Haber permanecido 6 meses en el país
- Original y copia de cédula de Identidad
- Original y copia de censo migratorio
- Original y copia de Planilla de agua, luz o teléfono del domicilio del cliente
- Referencia Bancaria o Comercial (opcional)

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Son máquinas que entregan y reciben dinero, que funcionan activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifican al dueño de la cuenta.

Para poder usarlo hace falta una tarjeta magnética (de débito o de crédito), y una clave personal secreta, que sólo conoce el usuario.

Para retirar dinero, por ejemplo, solo se debe:

- ➔ Introducir la tarjeta
- ➔ Teclear la clave secreta
- ➔ Elegir la operación que desea realizar (extracción, en este caso)
- ➔ Teclear la cantidad de dinero que quiere retirar
- ➔ Recibir el dinero
- ➔ Retirar la tarjeta y el recibo que entrega el cajero

Recomendaciones para operar un cajero automático

- ✓ **Solicitar al personal del banco toda la información que necesiten** al momento de usarla por primera vez.
- ✓ **Elegir una clave fácil de recordar**, pero que sea difícil de descubrir. No se recomienda usar la fecha de nacimiento, el nombre o la dirección.
- ✓ El número de la clave personal es secreta, **no la comparta**.
- ✓ **No acepte ayuda de desconocidos** para pulsar la clave en el cajero, ni la escriban delante de otras personas.
- ✓ **Si encuentran en el cajero algo anormal NO LO USEN**, regresen en otro momento.
- ✓ Recuerden retirar la tarjeta y el recibo que entrega el cajero al finalizar la operación.
- ✓ Cuando terminen de realizar una operación, sea exitosa o no, **asegurese que la sesión del cajero automático esté cerrada**, presionando varias veces el botón cancelar hasta llegar a la pantalla principal.

Consideraciones importantes

- ✓ Es riesgoso retirar fuertes sumas de dinero en efectivo y continuar el camino por la calle, sobre todo si es de noche. Hay que ser cautelosos.
- ✓ Si usamos el cajero de otra institución financiera, debemos pagar una tarifa por las

operaciones que realicemos.

- ✓ Desde los cajeros automáticos no se puede retirar monedas.

Beneficios del uso del cajero

- ✓ Evita hacer largas colas.
- ✓ Gana tiempo
- ✓ Está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- ✓ Una vez que aprendemos a usarlo, se puede hacer muchas operaciones, como pagar servicios básicos, recargar la tarjeta telefónica, entre otras.

LA CUENTA CORRIENTE

La cuenta corriente bancaria es un contrato entre una persona o empresa y un Banco, mediante la cual el primero deposita dinero.

El dinero de la cuenta corriente puede ser girado a través de cheques, o sacarlo mediante un cajero automático, o hacer pagos mediante una tarjeta de débito, pagos automáticos de cuentas de servicios o pagar o girar dinero hacia otras cuentas a través del sitio web del banco.

El contrato obliga al banco a hacer los pagos correspondientes, mientras haya dinero en la cuenta o mientras exista una cantidad de dinero disponible en una línea de crédito asociada a la cuenta

El contrato obliga al cliente a mantener dinero en la cuenta o bien pagar la línea de crédito cuando haya sido ocupada. Y obliga al banco a entregar una chequera, tarjeta de cajero automático que al mismo tiempo puede ser una tarjeta de débito, dar acceso seguro a un sitio web (si es que cuenta con él), e incluso otorgar una línea de crédito, cuyo monto dependerá de las características del cliente.

Para aprobar una solicitud de apertura de cuenta corriente bancaria, el banco deberá verificar que el interesado no se encuentre sancionado con el cierre de cuentas, o inhabilitado o con cancelación por mal uso de una cuenta en otro banco. Además, los bancos deberán cerciorarse obligatoriamente sobre la identidad, solvencia, honorabilidad y antecedentes del solicitante.

USO DEL CHEQUE

El cheque es una orden incondicional de pago por medio del cual el girador dispone al girado (banco) el pago de una determinada suma de dinero a un beneficiario. Además, insiste que el cheque debe cumplir con las características físicas, electromagnéticas, de diseño, dimensiones y seguridades establecidas por la Superintendencia de Bancos.

El cheque deberá contener:

- ➔ La palabra “cheque” inserta en el texto del documento.
- ➔ El nombre de quien debe pagar o girado
- ➔ La indicación de la fecha de pago
- ➔ El lugar de la emisión del cheque

- La cantidad en números y en letras
- El nombre del beneficiario del cheque
- La firma de quien expide el cheque o girador.

Intereses.- El importe del cheque no genera intereses

Anulación.- Es el acto por medio del cual el titular o girador de una cuenta corriente solicita al banco girado se deje sin efecto uno o más formularios de cheques.

Beneficiario.- Es la persona natural o jurídica a nombre de quien se emite un cheque

Caducidad.- Es la pérdida de validez de un cheque por efecto del vencimiento del plazo de presentación al cobro.

Cuenta corriente bloqueada.- Es la cuenta corriente que no puede ser manejada por su titular o persona autorizada, en base a una disposición judicial o de autoridad competente.

Cuenta corriente personal.- Es una cuenta corriente abierta a nombre de una persona natural.

Cuenta corriente colectiva.- Es una cuenta corriente abierta a nombre de dos o más personas naturales. Titulares son todas las personas registradas en el banco, y girador es la persona que emite el cheque.

Cuenta corriente corporativa.- Es una cuenta corriente abierta por una persona jurídica, empresa, fundación, sociedad de hecho u otras sociedades. El titular es el representante legal, y el girador es la persona con firma autorizada.

Cuentas corrientes de entidades públicas.- Son las abiertas por entidades del sector público,

Cuenta corriente cerrada.- Es aquella cuenta que por disposición de la SUPER, no se puede girar ni pagar cheques, ni registrar otros movimientos de captación o retiros.

Cuenta corriente cancelada.- Es por decisión del cuentacorrentista, o del banco.

Cancelación por parte del titular.- El titular de la cuenta dá por terminado el contrato de cuenta corriente, lo deberá notificar por escrito al banco.

Cancelación por parte del banco.- La entidad bancaria dá por terminado el contrato de cuenta corriente.

Cheque cruzado.- El cruzamiento se efectúa por medio de dos líneas paralelas sobre el anverso.

Cheque certificado.- El girador asegura el pago del importe al beneficiario consignando la palabra "certificado" de forma escrita.

Cheque de gerencia.- Es el cheque girado por el gerente o funcionario autorizado del banco a petición del cuenta habiente.

Defecto de fondo.- Es la carencia de alguno de los requisitos que deben constar en el cheque.

Defecto de forma.- Uso de cintas adhesivas o de corrugados en las cifras de la cantidad o en los textos.

Endoso.- Es la transmisión de un cheque a la orden, mediante una fórmula escrita en el

reverso del documento. Solo se puede endosar cheques por una sola vez, siempre que el cheque haya sido girado hasta por una suma correspondiente a dos (2) salarios básicos unificados. El endoso debe escribirse en el cheque y debe estar firmado por el endosante.

Firma registrada.- Es la que consta en la tarjeta de registro del banco, que deberá ser igual a la de la cédula de identidad o pasaporte.

Firma autorizada.- Es la firma de la persona que consta en los registros del banco, previamente autorizada por el titular, para girar cheques contra la cuenta corriente del titular.

Firma conjunta.- Son las firmas de las personas que constan en los registros del banco y están autorizadas a girar cheques contra una cuenta corriente, y que para la emisión del cheque deben constar la una junto a la otra.

Girador.- Es la persona natural que emite el cheque, pudiendo ser: el titular o firma autorizada.

Girado o banco.- Es la institución que está autorizada legalmente para recibir depósitos monetarios.

Validez.- Los cheques tendrán validez de hasta 13 meses luego de su emisión.

Portador o tenedor.- Es la persona que posee el cheque en su calidad de beneficiario.

Protesto,- Es la negativa del banco a pagar un cheque que no cuenta con los suficientes fondos, o por haberse girado en una cuenta corriente cerrada o cancelada. O si el girador esta inhabilitado o no autorizado a la fecha de giro.

El banco, a la presentación del cheque para el pago en ventanilla, deberá examinar en el siguiente orden

- 1.- Que tenga los fondos suficientes.
- 2.- Que no existan alteraciones que se noten a simple vista.
- 3.- Que corresponda a cheques comprendidos en la numeración entregada al girador.
- 4.- Que la firma o firmas no demuestren disconformidad notoria con la registrada en el banco.
- 5.- Que tenga la firma de cancelación o de endoso respectivo, según el caso.

TARJETA DE DÉBITO

Es una tarjeta bancaria de plástico de 8.5 × 5.3 cm con una banda magnética en el reverso (y actualmente también se incluye un chip electrónico) que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular, usada para poder efectuar con ella operaciones financieras.

La tarjeta de débito es:

“una tarjeta de plástico con banda magnética y chip , usada para retirar dinero de un cajero automático y también para pagar los consumos (compras) realizados en locales en donde tengan un terminal lector de tarjetas.”

Con la tarjeta de débito además de operar los cajeros automáticos puede hacer compras en los establecimientos afiliados sin necesidad de llevar dinero en efectivo. El valor de la compra se descuenta inmediatamente de la cuenta de ahorros. Es decir que para realizar una compra debe tener esos valores depositados en la cuenta de ahorros.

Precauciones para evitar fraudes-

- Evitar realizar transacciones en cajeros aislados, sin cámaras de vigilancia y mal iluminados.
- Evitar el uso de cajeros que tengan elementos extraños o papeles con instrucciones.
- Desconfiar de personas que ofrezcan consejos o ayuda ante algún problema con un cajero.
- Si su tarjeta queda atrapada en la ranura, no la pierda de vista y llame inmediatamente al banco para comunicar el incidente.
- Memorizar y no revelar a nadie el número de la tarjeta.
- Comprobar regularmente los valores del estado de cuenta, en caso de duda comuníquese con la institución financiera.

Consejos importantes para evitar riesgos

- ✓ Anote el número de tarjeta y el teléfono del banco emisor y guárdela en un lugar seguro, donde pueda encontrarlo si lo necesita.
- ✓ En cuanto reciba su tarjeta de débito, fírmela y memorice el número de identificación personal.
- ✓ Cuide que su tarjeta no roce con objetos que puedan desmagnetizar la banda, ya que se borrará toda la información grabada e inutilizará su tarjeta.
- ✓ Protéjala del calor excesivo, puede dañarla. No la coloque sobre un parlante o un televisor.

TARJETA DE CRÉDITO



Es una tarjeta de plástico con una banda magnética, un chip y un número en relieve, emitida por un banco o entidad financiera que permite hacer compras aunque no tengamos dinero en la cuenta. La tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago o a crédito.

Esto quiere decir que lo que consumimos con la tarjeta de crédito recién lo vamos a pagar a fin de mes, cuando recibamos el estado de cuenta, y podemos pagar una mínima parte y financiar el resto. El uso de la tarjeta de crédito tiene costos:

- Costos de emisión

- Costos de estado de cuenta, intereses y tarifas.

Cuando paga sólo el abono mínimo, debemos pagar intereses que se calculan sobre lo que queda de deuda.

¡Debemos tener cuidado de no abusar de las compras con tarjeta de crédito, para no tener sorpresas desagradables a fin de mes!

Con la tarjeta de crédito, podemos retirar adelantos de efectivo desde cajeros automáticos, pagando una tarifa que es adicional al valor que se debe pagar por el interés.

Precauciones importantes para evitar fraudes

- No entregar la tarjeta para que la lleven a otro lugar para hacer la transacción.
- Si sólo pagan el mínimo indicado en el estado de cuenta, la deuda no disminuirá.
- Guardar los cupones de compra, para compararlos con el estado de cuenta.
- Nunca firmar un cupón o un comprobante de compra en blanco.
- Si no la va a usar, deje la tarjeta en casa.
- Si al revisar con el estado de cuenta, hay montos que no haya realizado, reporte la novedad inmediatamente.
- En caso de robo o pérdida de la tarjeta, repórtelo inmediatamente al banco.

DEPÓSITOS A PLAZO

Es una alternativa de inversión que ofrece seguridad y flexibilidad ya que puede escoger la frecuencia del pago de sus intereses, con tasas altamente competitivas. Además puede utilizar su certificado de inversión como una garantía para un préstamo, como un documento negociable en el mercado de valores, y es transferible a terceras personas.

Es la alternativa de inversión más conveniente para hacer crecer sus ahorros, el plazo es a partir de 30 días.

La tasa depende del plazo al que coloque su dinero. El monto mínimo depende de las políticas del banco, pero normalmente es desde \$1000.00

Los depósitos a plazo tienen una “fecha de vencimiento”, que es cuando se puede retirar el dinero y los intereses. No se puede disponer de la cantidad depositada hasta la fecha de vencimiento.

LAS REMESAS

Una remesa es una cantidad de dinero que envían las personas que dejaron el país (emigrantes), a sus familias que se quedaron en el país de origen (Ecuador).

Lo más normal es que este dinero proceda de los sueldos y salarios que cobran los emigrantes por su trabajo en el país de destino. Los envíos se originan por tanto, como consecuencia de los lazos familiares, de obligación y afecto entre las personas que han dejado en su país de origen.

Un gran porcentaje de las remesas de los ecuatorianos en el extranjero se recibe a través de agencias nacionales e internacionales, y otro importante porcentaje llega por medio de las instituciones financieras, como bancos y cooperativas de ahorro y crédito.

Formas de envío

Las remesas se pueden enviar a través de dos tipos principales de intermediarios:

- ✓ Las agencias nacionales e internacionales
- ✓ El sistema financiero

Envío a través de las agencias NACIONALES E internacionales

Para poder enviar dinero por medio de las agencias nacionales o internacionales debe llevar:

- ✓ El documento de identidad válido y vigente del país desde donde se hace el envío,
- ✓ La cantidad de dinero a mandar,
- ✓ El nombre completo de la persona que recibirá el dinero.

Para poder cobrar el dinero enviado por medio de las agencias, los ecuatorianos deben llevar su cédula de identidad o la licencia de conducir válida y vigente.

Envío a través del sistema financiero

- ✓ Llenar un formulario, (con el nombre completo y datos personales de la persona que recibirá el dinero),
- ✓ Llevar cédula de identidad o pasaporte,
- ✓ El dinero a enviar.

Cobro a través del sistema financiero

Debe acercarse a la ventanilla de la institución con los siguientes documentos:

- ✓ Cédula de identidad,
- ✓ Pasaporte si el beneficiario que recibe el giro es extranjero.
- ✓ En caso de que quien desea cobrar el giro no sea el beneficiario original, debe llevar una carta de autorización con copia de la cédula de identidad del beneficiario original.

A pesar de que casi la mitad de los receptores de remesas tienen una cuenta bancaria, y saben operar el cajero automático, *sólo un porcentaje menor utiliza el sistema financiero.*

Es muy importante aumentar este porcentaje, porque el dinero que pasa por el sistema financiero es el que contribuye al crecimiento del país, fomentando el ahorro y la inversión productiva.

USOS DEL DINERO DE LAS REMESAS

- ✓ alimentación,
- ✓ alquiler
- ✓ pago de servicios básicos
- ✓ medicinas
- ✓ consumo superfluo

Hay que mencionar, que **las remesas son una posibilidad para el ahorro y la inversión.**

RECOMENDACIONES importantes a tener en cuenta cuando se envía una REMESA

Conversa con tu familia para elegir la mejor opción que se ajuste a las necesidades tanto de quien envía el dinero-, como de quien lo recibirá en el Ecuador.

- **Pregunta por la tarifa y los gastos adicionales** que la institución financiera te va a cobrar por el servicio de transferencia, así como por el tipo de cambio. Con esta información podrás saber cuánto recibirá tu familia.
- Recuerda que en algunas ocasiones si envías más dinero, la tarifa es la misma que si envías menos dinero. **Verifica bien los costos del servicio.**
- Solicita que te expliquen todo lo relacionado con la remesa para que no te quede ninguna duda.
- Si abres una cuenta en el exterior para enviar el dinero al Ecuador, pregunta a la institución financiera elegida aspectos como:
 - los requisitos para tener una cuenta y mantenerla, entre ellos los documentos de identificación que aceptan.
 - en qué consiste la cuenta que deseas abrir, qué servicios te cobrarán y cuánto por cada uno.
 - cómo se utiliza el cajero automático y qué tarifas cobra, sobre todo para que lo expliques a tu familia en Ecuador.
- Verifica el tiempo que tardará el dinero en llegar a su destino para que estés seguro de cuándo lo podrá cobrar la persona a quien lo envías. Saber esto antes de que lo envíes, te evitará llevarte sorpresas. Conserva tus comprobantes.
- Cuando realices el envío de tu dinero, proporciona los datos correctos del familiar o beneficiario en Ecuador.
- Informa a tu familia los datos sobre la transferencia:
 - **Monto enviado,**
 - **Tiempo** en el que estarán disponibles los recursos,
 - **Clave de la operación** si es que la hubiera
 - **El lugar** en el que tus familiares pueden disponer del dinero.

RECOMENDACIONES importantes a tener en cuenta cuando se recibe una REMESA

1. Infórmate sobre la forma en la que podrás disponer del dinero, es decir:
 - **El nombre de la empresa o institución financiera.**
 - **Cómo cobrar el dinero.**
2. Cómo puedes efectuar retiros.
3. La **identificación oficial**, si es que la necesitas.
4. **Evalúa las ventajas de tener una cuenta bancaria**, ya que ésto te permitirá

manejar mejor el dinero que recibes, y contar con otras opciones para disponer de los fondos enviados, o ahorrarlos.

5. **Antes de contratar un producto o servicio, verifica las tarifas** y cualquier otro gasto que la empresa o institución financiera cobrará, así como el tipo de cambio que aplicará para convertir la moneda extranjera en dólares.
6. Revisa bien cuánto dinero te enviaron, el tipo de cambio aplicado, la tarifa cobrada y cuánto recibiste en Ecuador realmente, así sabrás el costo de la operación y si la misma está conforme a los términos establecidos. **CUIDA TU DINERO Y ANALIZA ÉSTA Y OTRAS OPCIONES DE SERVICIO.**
7. Si el envío se realiza a través de una tarjeta de cajero automático, toma en cuenta que **existe la posibilidad de que te cobren una tarifa por el uso del cajero**, sobre todo si es del tipo Red, es decir, distinto al del banco que escogiste. Úsalo las veces estrictamente necesarias.
8. Investiga los **puntos de pagos más cercanos** a tu hogar para cobrar las remesas.
9. **No permitas** que la empresa o punto de pago donde vayas a cobrar las remesas te condicione o induzca a comprar alguna mercancía o servicio.
10. **No te dejes engañar con premios o sorteos**, porque esos "regalos" lo terminan pagando los usuarios.
11. **Comunícate con el familiar en el exterior** antes de recibir el dinero, para saber por dónde lo va a enviar, y la cantidad exacta.

Beneficios de las remesas para el país y para todos

- Impacto directo en los hogares receptores, ya que el aumento de los ingresos permite un mayor consumo y un mejor acceso a la salud y a la educación, que se traduce en mejores condiciones sociales y económicas para la población.
- Las mujeres, como principales receptoras y administradoras de las remesas, pueden mejorar el estatus en el hogar.
- Efecto multiplicador sobre la economía local, en tanto los receptores de las remesas adquieren bienes y servicios de proveedores locales.
- Mejora el acceso a la salud y educación, lo que a su vez aumenta la productividad en la economía.
- Incrementa la disponibilidad de capital financiero que puede ser canalizado hacia créditos para inversiones productivas, de ahí la importancia de que las remesas ingresen al sistema financiero ecuatoriano.
- Las remesas se pueden transformar en pequeños emprendimientos individuales a través de los microcréditos.

LOS CRÉDITOS

Es una cantidad determinada de dinero que usted solicita a una institución financiera, la misma que bajo ciertos requisitos le otorga en calidad de préstamo, con el compromiso de que se la devuelva en un determinado plazo, generalmente a través de cuotas, las mismas que incluirán el valor del capital más un valor adicional por interés.

Tipos de Crédito

Existen varios tipos de créditos, según sea quién lo solicite, y para qué se pide el dinero. Ellos son:

- Créditos comerciales
- Créditos de consumo
- Créditos para la vivienda
- Microcréditos

Créditos comerciales

Son los créditos destinados a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores. También se consideran créditos comerciales a las operaciones de tarjetas de crédito empresariales, y los créditos entre instituciones financieras.

Créditos de consumo

Son los créditos otorgados a personas que desean adquirir bienes materiales de monto mediano o pequeño, o pagar servicios; generalmente se amortizan (se pagan) en cuotas periódicas fijadas en base al ingreso neto mensual promedio del deudor.

Para calcular el ingreso neto mensual promedio, se le restan al total de ingresos familiares mensuales los gastos estimados del mismo periodo.

Créditos para la vivienda

Se otorgan a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia. Deben tener como garantía un bien inmueble, hipotecado a favor de la institución financiera que otorga el crédito. Esto quiere decir que la propiedad hipotecada queda como garantía del préstamo, para respaldos.

Los microcréditos

Son los créditos destinados a financiar un pequeño negocio.

El pequeño préstamo puede ser utilizado en actividades que generen ingresos para quien lo solicita.

Ej.

- Producir artesanías
- Vender hortalizas
- Ofrecer servicio de jardinería
- Carretilla de venta de hamburguesas
- Adquirir equipo para la producción
- Comprar materias primas

Es decir, sirven como una inyección de financiamiento para las actividades de producción, comercialización o de servicios. El pago del microcrédito se realiza con el producto de la actividad para la cual se solicitó el préstamo.

Los microcréditos tratan de evitar que personas de bajos recursos caigan en las manos de prestamistas ilegales que les cobran intereses abusivos y exagerados.

Requisitos para acceder a un crédito

La persona que solicita un crédito debe demostrar a la institución financiera que en el futuro tendrá los ingresos suficientes para pagar las cuotas. Los requisitos para que le sea otorgado varían de acuerdo al tipo de crédito que se solicita.

La institución financiera revisará sus datos, tales como sueldo, antigüedad laboral, edad, antecedentes financieros, comerciales, capacidad de pago en general, referencias familiares, entre otros.

COSTOS Y GASTOS

El deudor de un crédito debe hacerse cargo de los costos considerados necesarios para su otorgamiento, los cuales dependen del tipo de crédito; corresponden a: impuestos, gastos notariales, y cuando se trata de un crédito para vivienda, avalúos, por ejemplo.

En el caso de que existan seguros que generan costos, deben ser expresamente aceptados por el consumidor.

Recomendaciones a tener en cuenta antes de pedir un crédito

- ✓ Comparar e informarse de las condiciones que te ofrecen las diferentes instituciones financieras.
- ✓ No dejarse llevar por las ofertas publicitarias, ningún crédito es gratis.
- ✓ Preguntar todo lo que no se entiende: precio del crédito, (si se pide 100, cuánto más se terminará pagando), número de cuotas, plazos ofrecidos, tasa de interés, comisiones, impuestos, seguros ofrecidos, entre otros.
- ✓ No fijarse sólo en la cuota que deberían pagar por mes, sino en el monto que terminarán pagando al final.
- ✓ Si se recibe una llamada telefónica o publicidad (crédito pre- aprobado), recuerden que es una oferta, no un crédito en sí, por lo tanto puede elegir aceptar o rechazar.
- ✓ Cuando ya se decidió qué crédito solicitar, cuánto pedir y en que institución, se debe exigir que todo lo acordado quede por escrito; especialmente el cobro de los intereses, la cuota y las consecuencias de no pagar (intereses por mora).
- ✓ Leer y entender bien el contrato y NO firmar sin estar seguro.
- ✓ Cuando se haya firmado, se tiene derecho a exigir una copia del contrato.
- ✓ El pago de un crédito compromete nuestros ingresos futuros, por eso es importante determinar si alcanza para cubrir la deuda que se va a adquirir. Para ello, es necesario elaborar un presupuesto familiar.

¿Dónde se solicitan?

A través de las instituciones financieras, como son:

- ✓ Los Bancos privados o públicos.
- ✓ Las Mutualistas.
- ✓ Las Cooperativas de ahorro y crédito.
- ✓ Las Sociedades Financieras

El mayor porcentaje de las personas que solicitan microcréditos son mujeres, esto sucede ya que generalmente tiene que hacerse cargo de la casa y de la familia, está más predispuesta a planear y organizarse, ésto la hace capaz de administrar los recursos obtenidos con el préstamo.

LA CENTRAL DE RIESGO

Es el organismo que tiene como función principal informar sobre si el cliente posee o no deudas en su haber. Si sus finanzas no están en orden, puede ser calificado en categoría D o E, eso sería un gran inconveniente para solicitar cualquier línea de crédito.

Todas las instituciones del sistema financiero están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos, en la forma y frecuencia que ella determine, la información requerida para mantener actualizado el registro de datos de la central de riesgo.

Esta base informativa es una herramienta importante para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero, que operan con los recursos depositados por el público, y que les permite calificar adecuadamente las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes.

Los datos que reposan en la Central de Riesgos son entregados a los Burós de información crediticia.

BURÓS DE CRÉDITO

Son sociedades anónimas que brindan referencias crediticias sobre cualquier persona natural o jurídica, pública o privada.

Cuentan con información relacionada con obligaciones comerciales, contractuales y de seguridad social, útil para determinar los niveles de endeudamiento de las personas, y por tanto el riesgo crediticio.

13.2.2

ADMINISTRACION MANEJO, USO DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO,CAJEROS AUTOMATICOS,GIROS TRANSFERENCIAS , REMESAS

LA CUENTA DE AHORROS

Las cuentas de ahorro son productos que ofrecen los bancos, en los que puede guardar su dinero, recibir intereses establecidos por su entidad bancaria y disponer de sus ahorros en cualquier



momento.

Los dueños de estas cuentas pueden depositar y retirar su dinero cuando lo necesiten, y tiene a su disposición las siguientes formas de hacerlo

- .Cajeros automáticos**
- .Ventanillas de la institución financiera**
- .Medios electrónicos**

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Son máquinas que entregan y reciben dinero, que funcionan activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifican al dueño de la cuenta.



Para poder usarlo hace falta una tarjeta magnética (de débito o de crédito), y una clave personal secreta, que sólo conoce el usuario.

Para retirar dinero, por ejemplo, solo se debe:

- Introducir la tarjeta**
- Teclear la clave secreta**

- Elegir la operación que desea realizar (extracción, en este caso)
- Teclear la cantidad de dinero que quiere retirar
- Recibir el dinero
- Retirar la tarjeta y el recibo que entrega el cajero

Recomendaciones para operar un cajero automático

- ✓ *Solicitar al personal del banco toda la información que necesiten al momento de usarla por primera vez.*
- ✓ *Elegir una clave fácil de recordar, pero que sea difícil de descubrir. No se recomienda usar la fecha de nacimiento, el nombre o la dirección.*
- ✓ **El número de la clave personal es secreta, no la comparta,.**
- ✓ *No acepte ayuda de desconocidos para pulsar la clave en el cajero, ni la escriban delante de otras personas.*
- ✓ *Si encuentran en el cajero algo anormal NO LO USEN, regresen en otro momento.*
- ✓ Recuerden retirar la tarjeta y el recibo que entrega el cajero al finalizar la operación.

- ✓ Cuando terminen de realizar una operación, sea exitosa o no, *asegurense que la sesión del cajero automático esté cerrada*, presionando varias veces el botón cancelar hasta llegar a la pantalla principal.

Consideraciones importantes

- ✓ Es riesgoso retirar fuertes sumas de dinero en efectivo y continuar el camino por la calle, sobre todo si es de noche. Hay que ser cautelosos.
- ✓ Si usamos el cajero de otra institución financiera, debemos pagar una tarifa por las operaciones que realicemos.
- ✓ Desde los cajeros automáticos no se puede retirar monedas.

Beneficios del uso del cajero

- ✓ Evita hacer largas colas.
- ✓ Gana tiempo
- ✓ Está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- ✓ Una vez que aprendemos a usarlo, se puede hacer muchas operaciones, como pagar servicios básicos, recargar la tarjeta telefónica, entre otras.

TARJETA DE DÉBITO

ES UNA TARJETA [bancaria](#) DE PLÁSTICO DE 8.5 × 5.3 CM CON UNA [banda magnética](#) EN EL REVERSO (Y ACTUALMENTE TAMBIÉN SE INCLUYE UN CHIP ELECTRÓNICO) QUE GUARDA INFORMACIÓN SOBRE LOS DATOS DE ACCESO, EL NOMBRE Y NÚMERO DE CUENTA DEL TITULAR, USADA PARA PODER EFECTUAR CON ELLA OPERACIONES FINANCIERAS.

LA TARJETA DE DÉBITO ES:

“UNA TARJETA DE PLÁSTICO CON BANDA MAGNÉTICA, USADA PARA RETIRAR DINERO DE UN CAJERO AUTOMÁTICO Y TAMBIÉN PARA PAGAR LOS CONSUMOS (COMPRAS) REALIZADOS EN LOCALES EN DONDE TENGAN UN TERMINAL LECTOR DE TARJETAS.”

CON LA TARJETA DE DÉBITO ADEMÁS DE OPERAR LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS PUEDE HACER COMPRAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS SIN NECESIDAD DE LLEVAR DINERO EN EFECTIVO. EL VALOR DE LA COMPRA SE DESCUENTA INMEDIATAMENTE DE LA CUENTA DE AHORROS. ES DECIR QUE PARA REALIZAR UNA COMPRA DBE TENER ESOS VALORES DEPOSITADOS EN LA CUENTA DE AHORROS.

PRECAUCIONES PARA EVITAR FRAUDES-

- EVITAR REALIZAR TRANSACCIONES EN CAJEROS AISLADOS, SIN CÁMARAS DE VIGILANCIA Y MAL ILUMINADOS.
- EVITAR EL USO DE CAJEROS QUE TENGAN ELEMENTOS EXTRAÑOS O PAPELES CON INSTRUCCIONES.
- DESCONFIAR DE PERSONAS QUE OFREZCAN CONSEJOS O AYUDA ANTE ALGUN PROBLEMA CON UN CAJERO. SI SU TARJETA QUEDA ATRAPADA EN LA RANURA, NO LA PIERDA DE VISTA Y LLAME INMEDIATAMENTE AL BANCO PARA COMUNICAR EL INCIDENTE.
- MEMORIZAR Y NO REVELAR A NADIE EL NÚMERO DE LA TARJETA.
- COMPROBAR REGULARMENTE LOS VALORES DEL ESTADO DE CUENTA, EN CASO DE DUDA COMUNIQUESE CON LA INSTITUCIÓN FINANCIERA.

CONSEJOS IMPORTANTES PARA EVITAR RIESGOS

- ✓ ANOTE EL NÚMERO DE TARJETA Y EL TELÉFONO DEL BANCO EMISOR Y GUARDÉLA EN UN LUGAR

SEGURO, DONDE PUEDA ENCONTRARLO SI LO NECESITA.

- ✓ EN CUANTO RECIBA SU TARJETA DE DÉBITO, FÍRMELA Y MEMORICE EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.
- ✓ CUIDE QUE SU TARJETA NO ROCE CON OBJETOS QUE PUEDAN DESMAGNETIZAR LA BANDA, YA QUE SE BORRARÁ TODA LA INFORMACIÓN GRABADA E INUTILIZARÁ SU TARJETA.
- ✓ PROTÉJALA DEL CALOR EXCESIVO, PUEDE DAÑARLA. NO LA COLOQUE SOBRE UN PARLANTE O UN TELEVISOR.

13.2.3 SEGUROS

LOS SEGUROS

El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.



ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SEGURO:

- ✓ La aseguradora.
- ✓ El solicitante;
- ✓ El Asegurado
- ✓ El beneficiario
- ✓ El interés asegurable;
- ✓ El riesgo asegurable;
- ✓ El monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, según el caso;
- ✓ La prima o precio del seguro; y,
- ✓ La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

A falta de uno o más de estos elementos el contrato de seguro es absolutamente nulo

La aseguradora.- Son Compañías Anónimas constituidas en el territorio nacional, las

cuales están legalmente autorizadas para asumir riesgos , y que, por el pago de una prima se comprometen a indemnizar al asegurado en caso de siniestros de acuerdo con las condiciones acordadas en la póliza.

El solicitante.- Persona natural o jurídica que contrata el seguro.

El asegurado.- El asegurado es la persona que es titular del interés asegurable, o sea aquella cuyo patrimonio o persona puedan resultar afectados, directa o indirectamente, por la realización de un siniestro.

El beneficiario.- Es la que ha de percibir, en caso de siniestro, el producto del seguro

El interés asegurable.- El asegurado debe tener un interés asegurable en el objeto materia del seguro, es decir, debe beneficiarse de su seguridad o ser perjudicado patrimonialmente por su pérdida.

Toda persona tiene interés asegurable:

Riesgo asegurable

Es el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del solicitante, asegurado o beneficiario, ni de la del asegurador y cuyo acaecimiento hace

exigible la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles no constituyen riesgo y son, por tanto extraños al contrato de seguro.

Se denomina siniestro la ocurrencia del riesgo asegurado.

El monto asegurable.- Es un estimado del costo de reproducción actual a nuevo o de reposición a nuevo de los activos físicos asegurables de una propiedad.

Prima

Es el importe que determina la aseguradora, como contraprestación o pago, por la protección que otorga en los términos del contrato de seguros ó póliza.

LA POLIZA DE SEGUROS

Es un documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Debe redactarse en castellano y ser firmada



por los contratantes.

Las modificaciones del contrato o póliza, lo mismo que su renovación deben también ser suscritas por los contratantes.

Toda póliza debe contener los siguientes datos:

- ✓ El nombre y domicilio del asegurador;**
- ✓ Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;**
- ✓ La calidad en que actúa el solicitante del seguro;**
- ✓ La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;**
- ✓ La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo de determinar unas y otras;**
- ✓ El monto asegurado o el modo de precisarlo;**
- ✓ La prima o el modo de calcularla;**
- ✓ La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;**

- ✓ La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;
- ✓ Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con la ley.

COMPRA DE UN SEGURO

La venta del seguro constituye el inicio de la relación entre el asegurado y la compañía aseguradora; ésta no sólo tiene que atender el siniestro, además, su obligación consiste en mantener informado y asesorado a su cliente en todo momento.



Normalmente, cuando se compra o vende algo físico el comprador recibe el bien e inmediatamente pasa a disfrutarlo. En el caso de los seguros, el comprador paga una prima a cambio de un posible servicio futuro, sin embargo, la

protección ha comenzado desde el momento en que se formaliza el contrato de seguro.

TIPOS DE SEGUROS

✓ Seguros Personales.-

En los seguros personales, el objeto asegurado es la persona. Se protege al individuo ante la ocurrencia de un evento que le afecte directamente, como puede ser el fallecimiento, la supervivencia, la alteración de su salud o, en algunas ocasiones, su integridad psíquica.

.Seguros de vida

.Seguros de accidentes personales

.Seguros de salud

✓ Seguros relacionados con préstamos hipotecarios y personales

Hay básicamente tres tipos de seguros asociados a un préstamo hipotecario. Estos seguros pueden contratarse con cualquier compañía aseguradora, aunque las entidades de crédito suelen ofrecer, como parte de su oferta, los de las compañías con las que tienen acuerdos comerciales.

1.- Seguro de daños sobre el inmueble hipotecado: cuando se concede un préstamo hipotecario, la entidad de crédito puede exigir la contratación de un seguro contra daños por un importe igual al valor de tasación del inmueble (excluido el valor del suelo, que no es asegurable)

Este seguro tiene por finalidad indemnizar, a la persona que aparece como asegurado, normalmente el propietario, de los posibles daños que pueda sufrir el inmueble hipotecado, por determinadas causas (incendio, daños por agua, etc.) establecidas en el contrato de seguro. En este caso, la entidad de crédito tiene derechos sobre la indemnización que pueda percibir el asegurado, ya que si el inmueble que actúa como garantía de cobro para la entidad de crédito se destruyese, dicha garantía desaparecería, por lo que la existencia de un seguro de daños sobre el bien evita esta situación.

2.- Seguros de amortización de préstamos: Los seguros de amortización de préstamos son seguros de vida, que se

caracterizan porque el asegurador asume el pago de la cantidad pendiente de amortizar del asegurado-prestatario, si ocurre alguna de las contingencias previstas en el contrato de seguro (fallecimiento o, en su caso, invalidez) antes de haber satisfecho la totalidad de la deuda.

3.- Seguros de protección de pagos/préstamos

El objetivo es permitir cumplir las obligaciones del deudor con respecto al préstamo hipotecario, con carácter temporal. y se suelen comercializar de forma independiente, o como coberturas adicionales dentro de un seguro de amortización de préstamos. Estos seguros garantizan en caso de desempleo o incapacidad temporal del asegurado, el pago a la entidad de crédito, mientras dure esta situación, de un número máximo de cuotas mensuales del préstamo.

✓ Seguros contra daños

En los contratos de seguros contra daños, el objeto asegurado no es un elemento personal sino un elemento material, recayendo el interés sobre cosas concretas y determinadas:

Los principales seguros de daños en las cosas son:

1. Seguro de incendio: En el seguro contra incendios el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la ley y en la póliza, a indemnizar los daños producidos por incendios en el objeto asegurado,

2. Seguro de robo: El asegurador se obliga a indemnizar, dentro de los límites establecidos por la Ley y por la póliza, los daños derivados de la sustracción ilegítima por parte de terceros de las cosas aseguradas

3. Seguros de daños por agua.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ASEGURADOS

Derechos:

- A que La Superintendencia de Bancos ejerza la supervisión y control sobre las personas naturales o jurídicas que integran el sistema de seguro privado en el Ecuador; y vigilará el cumplimiento de las normas que se expidan en desarrollo de la Ley General de Seguros.**
- A que la Superintendencia de Bancos por medio de delegados expresamente acreditados auditará a las entidades del sistema de seguro privado con el objeto de obtener un conocimiento integral de la situación contable-financiera, del manejo de sus negocios o de los aspectos especiales que requiera.**
- A realizar un reclamo administrativo ante la Superintendencia de Bancos. La demanda administrativa deberá ser presentada a la SBS, quien legitimará su intervención en el término de tres días.**
- Que la aseguradora precise todos los riesgos que cubre, de tal forma que no quede duda respecto a los riesgos cubiertos y a los excluidos.**
- Si el solicitante celebra un contrato de**

seguro a nombre ajeno sin tener poder o facultad legal para ello, el interesado puede ratificar el contrato aún después de la verificación del siniestro.

→ El pago de la prima debe hacerse en el domicilio del asegurador o en el de sus representantes o agentes debidamente autorizados para recibirla.

Obligaciones:

→ El solicitante del seguro está obligado a declarar objetivamente el estado de riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador.

→ El solicitante deberá cumplir todas las obligaciones derivadas del contrato hasta el momento que se produzca la ratificación o la impugnación por parte del tercero.

→ Los derechos derivados del contrato corresponden al asegurado y aunque el solicitante tenga la póliza en su poder, no puede hacer valer esos derechos sin expreso consentimiento del mismo

asegurado.

→ El asegurado o el solicitante, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud debe notificar al asegurador, dentro de los términos previstos todas las circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que impliquen agravación del riesgo.

El contrato de seguro, excepto el de vida puede, ser resuelto unilateralmente por los contratantes. Por el asegurador, mediante notificación escrita al asegurado en su domicilio con antelación no menor de diez días; por el asegurado, mediante notificación escrita al asegurador, devolviendo el original de la póliza. Si el asegurador no pudiere determinar el domicilio del asegurado, le notificará con la resolución mediante tres avisos que se publicarán en un período buena de circulación del domicilio del asegurador, con intervalo de tres días entre cada publicación.

Riesgos cubiertos y exclusiones del seguro

Con las restricciones legales, el asegurador puede asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos la cosa asegurada o el patrimonio o la persona del asegurado, pero deben precisarse en tal forma que no quede duda respecto a los riesgos cubiertos y a los excluidos.

El dolo, la culpa grave y los actos meramente potestativos del asegurado son inasegurables. Toda estipulación en contrario es absolutamente nula. Igualmente, es nula la estipulación que tenga por objeto garantizar al asegurado contra las sanciones de carácter penal o policial.

Deducibles o franquicias

Cantidad que se establece en algunas pólizas como cantidad o fracción porcentual que es de cargo del asegurado, y no indemnizable por el Asegurador.

Cálculo de la prima

El tomador del seguro debe pagar la prima establecida más los impuestos, tasas y demás recargos que establecen o autorizan

las reglamentaciones de la actividad aseguradora. Pero este precio a pagar, viene del estudio que realiza la aseguradora, que debe conocer y determinar estadísticamente la posibilidad de que suceda el siniestro así como su magnitud, y que en función de ello fijará el pago a realizar.

Las leyes que actualmente regulan el seguro establecen que las tarifas deber responder al régimen de libertad de competencia y están fundadas en la equidad y las reglas de la técnica aseguradora.

Las compañías deben tener presente con qué frecuencia pagan y lo que pagan por cada siniestro que tienen, gráficamente:

$$\text{Probabilidad: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de siniestros}}{\text{N}^\circ \text{ de asegurados}}$$
$$\text{Coste medio: } \frac{\text{Coste total de siniestros}}{\text{N}^\circ \text{ de siniestros}}$$

Algunos de los factores que intervienen para

el cálculo de la prima son:

Número de siniestros

- **Número de asegurados**
- **Coste total de los siniestros**
- **Frecuencia siniestral**
- **Experiencia como empresa aseguradora**

La prima del seguro está compuesta por:

- ✓ **La prima pura o de riesgo:** cantidad de dinero que el asegurador tiene percibir para atender el importe de la siniestralidad que, teórica y estadísticamente, se presume habrá durante un periodo de tiempo en los riesgos asegurados.
- ✓ **Recargo de seguridad:** cantidad para compensar posibles desviaciones negativas de la siniestralidad esperada.
- ✓ **Margen de beneficio:** se trata de hacer bien las cosas para obtener un beneficio empresarial.
- ✓ **Los gastos de administración o gastos internos.** Tramitación de siniestros, personal de la aseguradora,...

- ✓ **Los gastos comerciales o gastos externos.** Pago de comisiones a la red, marketing,...
- ✓ Recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- ✓ Impuesto sobre Primas de Seguro.

El precio final = prima neta + impuestos + recargos

Formas de pago

Cada una de las Compañías de Seguros podrá ofrecerle diversos plazos para el pago de las pólizas aunque regularmente los tipos de plazo son anual, semestral, trimestral o mensual. A partir de que usted contrate su seguro, independientemente de la forma de pago que haya elegido (anual, semestral, trimestral, etc) de acuerdo a la ley tiene 30 días para realizar el pago de su póliza, así como para hacer cualquier aclaración en el

contenido de la misma. Una vez transcurrido ese plazo si usted no ha realizado el pago del seguro la Compañía Aseguradora podrá cancelar su póliza y usted no estará protegido.

Es importante que usted este enterado de que cada vez que se venza el plazo de vigencia de su póliza, y una vez que usted haya informado a su aseguradora por medio de su agente de seguros, su deseo de renovarla, contara con el plazo de 30 días señalado a partir del vencimiento de la misma.

Existen varias aseguradoras que ofrecen planes de seguros, por lo que es importante que antes de decidirse por alguno, contacte usted a los diferentes agentes de seguros de esas Compañías para que le hagan un presupuesto_en base al seguro que Usted necesite. Con todo esto usted se encontrará en posibilidad de elegir el plan de seguros que mejor convenga a su presupuesto y a sus necesidades.

Y recuerde:-No firme ningún documento sin leerlo-No firme o pague su póliza si no esta de acuerdo con las condiciones de la

misma.

Bibliografía

- [Superintendencia de Bancos y Seguros](#)
- <http://www.monografias.com/trabajos66/seguros-vida/seguros-vida2.shtml>
- <http://www.eumed.net/cursecon/dic/glos-segur.htm>

13.2.4 Utilización de los canales transaccionales

Un sistema transaccional debe controlar las transacciones para mantener la seguridad y consistencia de los datos involucrados. Por ejemplo, un cliente transfiere dinero de una cuenta a otra cuenta dentro de un mismo banco; la cantidad de dinero que se descuenta de la cuenta emisora debe ser igual a la que se suma en la cuenta receptora. De no ser así, la acción (transacción) no se realiza.

* Un sistema transaccional debe ser capaz de enmendar cualquier error ocurrido durante una transacción, pudiendo deshacer las operaciones realizadas, manteniendo los datos tal cual estaban antes del error.

* También debe ser capaz de controlar y

administrar múltiples transacciones, determinando prioridades entre éstas.

Propiedades de los sistemas transaccionales

- * Automatizan tareas operativas en una organización, permitiendo ahorrar en personal.
- * Suelen dirigirse especialmente al área de ventas, finanzas, marketing, administración y recursos humanos.
- * Suelen ser los primeros sistemas de información que se implementan en una organización.
- * Sus cálculos y procesos suelen ser simples.
- * Se suelen utilizar para cargar grandes bases de datos.
- * Los beneficios de este tipo de sistemas en una organización son rápidamente visibles.

Ventaja de utilizar un canal transaccional es ahorrar tiempo en lugar de desplazarse hasta una oficina bancaria o hacer una fila convencional de 40 minutos de espera.

Estos canales pueden ser: audiomático, cajero automático, transferencia por internet o portal, spi via BCE etc.

Precaución.- Tener siempre en cuenta cuando **llamen a solicitar datos personales** para “actualizar” información y poder continuar haciendo el uso de un canal, es preferible realizar esta actividad en persona y por lo general es una vez al año.

13.3 SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

13.3.1 VALORES Y PRINCIPIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Código de Ética: tiene por objeto establecer y promover los principios, valores, deberes y compromisos éticos que deben tener los funcionarios, servidores y trabajadores del IESS, en el cumplimiento de sus funciones, para alcanzar los objetivos institucionales y garantizar los derechos de las y los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados y partícipes.

Principio de Lealtad.- Los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, deberán demostrar en sus actividades diarias fidelidad, probidad y honradez, a fin de cumplir con la misión, visión y los objetivos institucionales.

Principio de Eficiencia.- Los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, en el desempeño de sus funciones, deberán mejorar y optimizar los resultados alcanzados en la gestión institucional, con relación a los recursos disponibles e invertidos para su consecución.

Principio de Probidad.- Los colaboradores del IESS, desempeñarán sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, seriedad, ecuanimidad y rectitud, actuando con honradez tanto en el ejercicio del cargo como en el uso de los recursos institucionales que les son confiados, debiendo repudiar, combatir y denunciar toda forma de corrupción.

Principio de Responsabilidad.- Los colaboradores del IESS serán responsables de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de sus cargos, actuarán con claro concepto del deber y de la responsabilidad en el cumplimiento de las actividades a ellos encomendadas. Es deber y obligación de los colaboradores del IESS, responder sobre la forma en que cumplen sus obligaciones y encargos. Además, garantizará la exactitud de la información que maneja y proporciona, la cual estará respaldada documentadamente.

Principio de Confidencialidad.- Los colaboradores del IESS, estarán obligados a guardar reserva sobre los documentos, hechos e información a que tienen acceso y conocimiento en razón del ejercicio del cargo, según lo que dispone la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Principio de Imparcialidad.- Los colaboradores del IESS, actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos a entidades o persona alguna. Tomarán las mejores decisiones y ejercerán las funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia de otras personas.

Principio de Integridad.- Los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, desarrollarán sus funciones con honradez, rectitud, dignidad y profesionalismo. En cualquier circunstancia actuarán para que su desempeño fortalezca la confianza en el IESS y se alcance el reconocimiento social.

Principio de Respeto.- Los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, deben ser justos, cuidadosos, respetuosos, amables y considerados en sus

relaciones laborales y de servicio con las y los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados y partícipes, compañeros de trabajo y superiores jerárquicos.

13.3.2 MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTA Y ACCESO A INFORMACIÓN

Rendición de Cuentas.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS efectuará la rendición de cuentas a los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados, partícipes y demás grupos de interés, para lo cual se dispone:

- a. Las autoridades, directivos, miembros de los órganos de reclamación, auxiliares y de control interno; los servidores y los trabajadores del IESS, están sujetos a las reglas de responsabilidad propias del servicio público, en lo relativo al manejo y la administración de los fondos, bienes y recursos confiados a su gestión cualquiera sea la naturaleza jurídica de su relación de servicio. Así también, deberán responder por la calidad, cantidad y oportunidad de los productos y servicios a su cargo;
- b. La rendición de cuentas en el I IESS, es un medio efectivo para transparentar los resultados de la gestión institucional, la planificación estratégica y el cumplimiento de las buenas y mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo y del Código de Ética, en beneficio directo de los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados, empleadores, partícipes y de la ciudadanía en general; y,
- c. La rendición de cuentas del IESS, se plasmará en un informe anual y se la publicará en la página web institucional.

Transparencia en la Gestión.- El IESS, promoverá la implementación de buenas y mejores prácticas de gestión pública transparente, como son:

- ✓ Garantizar el libre acceso a la información pública, la misma que se rige por los principios de publicidad, transparencia, rendición de cuentas, gratuidad y apertura de las actividades de las entidades públicas;
- ✓ Proporcionará información completa, veraz y verificable a los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados, empleadores, partícipes y ciudadanía en general, acerca de los servicios, productos y valores que el IESS ofrece. Además, difundir información contable y financiera fidedigna y de manera periódica;
- ✓ Custodiará la información activa y pasiva de los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados, empleadores y partícipes, en función de la reserva y no usarla para beneficio
- ✓ Desplegará estrategias de publicidad y promoción, con información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa en beneficio de los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados, partícipes y ciudadanía en general, conforme a los principios de competencia leal y de buena práctica de negocios.

13.3.3 REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES, EN LO QUE TIENE QUE VER CON LAS PRESTACIONES DE SALUD, VEJEZ, INVALIDEZ, JUBILACIÓN Y CESANTÍA

El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

SUJETOS DE PRESTACIÓN

Son todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

INFORMACIÓN PARA AFILIADOS

- Seguridad social
- Obligatoriedad de afiliación
- Rubros aportables
- Derecho para reclamar aportes
- Garantías para el trabajador
- Seguro de enfermedad
- Subsidio en dinero por enfermedad
- Compensación de gastos médicos
- Seguro de maternidad
- Seguro de riesgos del trabajo
- Seguro de vejez
- Seguro de muerte
- Auxilio de funerales
- Cesantía
- Préstamos quirografarios
- Fondos de reserva



SEGURIDAD SOCIAL.- Es un derecho irrenunciable e imprescriptible de todo trabajador ecuatoriano que labora con o sin relación laboral. El pago de aportaciones al IESS no son impuestos, son contribuciones económicas depositadas a favor de cada trabajador a cambio de lo cual el IESS le proporciona los siguientes seguros: riesgos del trabajo, Enfermedad común, Maternidad, vejez, Cesantía, Mortuoria y seguro de sobrevivientes.

OBLIGACIÓN DE AFILIARSE AL IESS.- Todo trabajador que presta servicios para un empleador sea público o privado, debe ser afiliado en el IESS desde el primer día de labores sin importar la forma de contrato adoptada o la periodicidad con la que recibe su remuneración.

SOBRE QUE RUBROS DEBE PAGAR LOS APORTES PERSONALES.- Los aportes personales se pagan al IESS por la totalidad de la remuneración percibida que en ningún caso puede ser inferior a los mínimos sectoriales vigentes para cada rama de actividad económica.

DERECHO DEL TRABAJADOR PARA DENUNCIAR AL EMPLEADOR QUE NO LO AFILIA AL IESS.- En caso de incumplimiento del patrono de inscribirlo en el IESS, el trabajador en forma individual o colectiva puede proporcionar al IESS la información necesaria para el Registro de Historia Laboral.

La información que el trabajador proporciona al IESS para el Registro de Historia Laboral es reservada, el quebrantamiento de esta reserva es sancionado con apego al Código Penal.

GARANTÍA PARA EL TRABAJADOR QUE PRESENTA RECLAMOS O DENUNCIAS POR FALTA DE AFILIACIÓN AL IESS.- El trabajador que en forma justificada presenta un reclamo o denuncia en contra de su empleador por no haberlo asegurado al IESS, tiene una estabilidad de dos años en su trabajo, más si la denuncia o el reclamo fuere injustificado, será causal para que el patrono dé por terminado su contrato de trabajo.

PRESTACIONES Y SERVICIOS A LOS QUE TIENE DERECHO EL TRABAJADOR.

SERVICIOS DE SALUD

El Seguro General de Salud Individual y Familiar cubre de manera universal e integral todos los ciclos vitales del asegurado y beneficiarios. Protege al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad.



Los servicios que brinda son:

- Programas de fomento y promoción de la salud;
- Consulta e información profesional,
- Exámenes y procedimientos de diagnóstico,
- Medicamentos e intervenciones necesarias.
- Atención odontológica;
- Actos quirúrgicos,
- Hospitalización,
- Entrega de fármacos,
- Y demás acciones de recuperación y rehabilitación de la salud.
- Tratamiento de enfermedades crónico degenerativas, sin límite de beneficios o exclusión en la atención.
- Tratamiento de enfermedades catastróficas reconocidas por el Estado como problemas de salud pública.

QUIÉNES TIENEN DERECHO AL SEGURO DE SALUD?

- Afiliado/afiliada activo y voluntario del Seguro General Obligatorio y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho (previa solicitud) e hijos menores de 18 años;
- Pensionistas de invalidez, vejez del Seguro General, y pensionista de incapacidad permanente, total o absoluta de riesgos del trabajo, y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho (previa solicitud) e hijos menores de 18 años;
- Beneficiarios de montepío por orfandad, hijos menores de 18 años.

Consultas Ambulatorias

Los afiliados, jubilados, pensionistas y dependientes de éstos, pueden obtener citas médicas a través del teléfono, para primera atención.

Las atenciones médicas subsiguientes, agenda la cita el médico que le atendió.

Requisitos: Los afiliados activos, tres meses de aportes continuos
Los pensionistas, recibir pensión del IESS

Procedimiento: Llamar al número 140 o 161, a través de la línea telefónica.

Costo: El trámite no tiene costo



Accidentes de trabajo, enfermedad profesional y maternidad

Beneficios por Maternidad

Es la atención médica especializada para la afiliada durante el embarazo, parto y posparto. **Las afiliadas tienen derecho a:**

- Asistencia médica y obstétrica en la etapa prenatal, el parto y posparto.
- Reposo de 2 semanas antes, y 10 semanas después del parto;
- Al subsidio monetario durante el período de descanso por maternidad.
- Asistencia médica preventiva y curativa del hijo/hija, con inclusión de la prestación farmacológica y quirúrgica, durante el primer año de edad, hasta los 18 años.
- Las afiliadas tienen derecho a 2 horas de permiso por lactancia durante 12 meses, cuando haya concluido su licencia por maternidad.

Requisitos

- Aportes de 12 meses continuos, abonados antes del parto, de las afiliadas del régimen: obligatorio, voluntario, de tiempo parcial, y de los cónyuges de las beneficiadas.
- No tener mora patronal.

Los afiliados en mora reciben atención médica y el empleador asume el costo

Cuando exista responsabilidad patronal, la afiliada será atendida en las unidades médicas del IESS o particulares, y será el empleador quien asumirá el costo de la atención de acuerdo con el tarifario médico vigente.

Licencia de paternidad

El padre tiene derecho a licencia con remuneración por 10 días por el nacimiento de su hijo/a por parto normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se prolongará la licencia por 5 días más.

Casos especiales:

- ◆ Cuando el hijo/hija nace prematuro y necesita cuidado especial, la licencia por paternidad se prolonga con remuneración por ocho días más.
- ◆ Cuando el hijo/hija nace con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible, o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener una licencia con remuneración por 25 días.
- ◆ Cuando fallece la madre durante el parto o mientras se encuentre con licencia por maternidad, podrá hacer uso del período restante de licencia que le correspondería a la madre.



Toda mujer que trabaje tiene derecho a un periodo de descanso por maternidad correspondiente a 84 días, (12 semanas) este periodo es obligatorio dos semanas antes del parto y 10 semanas después del parto (Art. 152 Código de trabajo).

Por accidentes de trabajo

En caso de accidente de trabajo no se exige tiempo de espera alguno y el IESS comprobará la existencia de la respectiva relación laboral previa a la presentación de la denuncia del accidente, la misma que se lo hará en las oficinas de Riesgos del Trabajo, dentro de los 10 días laborables de ocurrido el accidente. Este trámite debe ser realizado por el patrono.

El IESS paga el subsidio a partir del 2º día de incapacidad en los casos de los trabajadores sometidos al Código del Trabajo y hasta por 52 semanas (364 días) El 1er. día de incapacidad será de cuenta del patrono.

Por enfermedad profesional

Para tener acceso a este beneficio se debe tener por lo menos 6 aportaciones consecutivas anteriores al inicio de la enfermedad profesional.

El IESS paga este subsidio a partir del 4to día de la incapacidad en el caso de los trabajadores amparados por el Código del Trabajo y hasta por 52 semanas (364 días), el pago por los 3 primeros días de incapacidad será de cuenta del empleador.

Beneficios por enfermedad o accidente de trabajo

Los afiliados al IESS están protegidos, desde el primer día de labor, en casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con prestaciones económicas:

- ✓ Pensiones, subsidios o indemnizaciones, en forma de pensión o de capital;
- ✓ Prestaciones asistenciales (asistencia médico-quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria o de rehabilitación; o renovación de aparatos de prótesis y órtesis;

SEGURO DE VEJEZ O JUBILACIÓN

Pensión mensual que otorga el IESS a los afiliados que dejan de laborar, siempre que cumplan con los requisitos para esta prestación

EDAD MINIMA	IMPOSICIONES	AÑOS DE APORTACIÓN
Sin límite de edad	480 o más	40 o más
60 años o más	360 o más	30 o más
65 años o más	180 o más	15 o más



70 años o más

120 o más

10 o más

Luego de otorgada esta prestación, está prohibido el reingreso al trabajo durante el año inmediatamente posterior al cese, con el empleador que certificó su cesantía para acogerse a la jubilación. El incumplimiento de esta disposición ocasiona al empleador una multa.

Requisitos:

- clave personal
- revisar su historia laboral para comprobar que no tiene mora patronal
- Encontrarse cesante en todas las empresas.
- No estar en mora con el IESS, como empleador o afiliado.
- Haber registrado cuenta bancaria activa y personal en Historia Laboral.
- Aviso de salida registrado por el Empleador en el Sistema de Historia Laboral.
- Tener cancelados los aportes del mes en que cesó.
- Para el caso de Afiliados Voluntarios, deberán registrar el aviso de salida en Afiliación y Control Patronal.

Procedimiento:

Solicitar desde la página web del IESS

Donde:

Oficinas del iess o en línea página web

Costo:

No tiene costo alguno

SEGURO DE MUERTE.- Es la prestación a la que tiene derecho los deudos del fallecido que hubiere acreditado por lo menos 60 imposiciones mensuales anteriores al fallecimiento, son otorgadas en calidad de pensiones mensuales de montepío por viudez y orfandad, auxilio de funerales, fondos de reserva y cesantía, en el caso que el afiliado fallecido haya sido trabajador activo y tenga acumulados esos valores. La viuda tiene derecho a la prestación médica con el pago del 4,15% que se descuenta de la pensión mensual que recibe como beneficiaria.

AUXILIO DE FUNERALES.- Es el reembolso en dinero que se entrega al fallecimiento del pensionista de jubilación o montepío o del afiliado que tuviere acreditadas seis (6) imposiciones mensuales, dentro de los últimos doce meses anteriores a su fallecimiento. El monto a recibir por este concepto es equivalente al 300% de la base referencial para el régimen de transición es decir el salario promedio general de aportación al IESS en el período de enero a octubre de ese año.



CESANTIA

Es un fondo que se acumula en la cuenta individual del afiliado con el 3% de su salario. El valor acumulado de cesantía se entrega al afiliado, después de dos meses que dejó de aportar al IESS (renuncia, despido, jubilación, etc) y siempre que tenga acumulado por lo menos 24 aportaciones mensuales. Cuando el afiliado fallece se entrega la cesantía a sus deudos con derecho.

1. El afiliado (a) voluntaria no aporta para la prestación de cesantía.
2. Los valores de la cesantía sirven de garantía para el préstamo quirografario del afiliado activo.

Requisitos:

Afiliado cesante

- Tener clave de afiliado.
- Registrar 24 aportaciones al IESS (dos años)
- Estar dos meses cesante o más.
- Cuenta bancaria registrada en el IESS, (no se aceptan cuentas conjuntas ni de terceros).

Derechohabientes

- ✓ Carta dirigida al Director General
- ✓ Partida de defunción original
- ✓ Partida de matrimonio original
- ✓ Copia de Cédula de ciudadanía del fallecido (COPIAS A COLOR).
- ✓ Copia de la cédula del cónyuge y certificado de votación (menores de 65 años)
- ✓ Copia de cédula de los hijos menores de edad y discapacitados
- ✓ Original o copia certificada de Posesión efectiva otorgada por una Notaria.
- ✓ Original y copia de la cuenta bancaria de los beneficiarios

Procedimiento:

- Afiliados cesantes deben solicitar a través de la página web del IESS, con el número de cédula y clave personal.
- Familiares con derecho: esposa, conviviente e hijos menores de edad y discapacitados, presentar solicitud, con los documentos requeridos por el Seguro Social en las oficinas de Fondos de Terceros de las respectivas Direcciones Provinciales.

Los valores solicitados por el asegurado se depositan directamente en la cuenta bancaria personal del beneficiario.

Costo: El trámite no tiene costo alguno.



Tiempo Estimado de Entrega:

- A través de Internet, 15 días
- En oficinas del IESS, 30 días.

13.3.4 OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR EL SISTEMA CONTROLADO A LOS AFILIADOS O PARTICIPES.

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS.- El IESS ofrece préstamos quirografarios a afiliados, pensionistas de viudedad y jubilados, por un monto de hasta 60 salarios básicos unificados que para el año 2013 suman US\$ 19.080.

El monto máximo se define en función de la capacidad de pago y de la suma de valores de Fondos de Reserva y de Cesantía que tenga el beneficiario a la fecha de solicitud del crédito.

Tasa de Interés de los Préstamos Quirografarios

Se aplica la tasa de interés Activa Referencial que publica el Banco Central del Ecuador, al inicio de cada semana.

Requisitos para los Préstamos Quirografarios del IESS

- Mantener valores acumulados en las cuentas individuales de Fondos de Reserva y/o Cesantías, para el caso de afiliados.
- Acreditar una fuente de ingreso estable o encontrarse recibiendo una pensión otorgada por el IESS.
- Registrar **mínimo 36 aportes**.
- Mantener las últimas **seis (6)** aportaciones consecutivas.
- No tener obligaciones pendientes o vencidas de cualquier tipo con el IESS.

Documentos necesarios para los Préstamos Quirografarios del IESS

- ✓ Poseer su clave personal.
- ✓ Mantener una cuenta activa en el Sistema Financiero Nacional, registrada y aprobada en el IESS.

Trámites necesarios para solicitar un Préstamo Quirografario en el IESS

- ✓ Ingresar a: www.iess.gob.ec, en Línea, icono **préstamos quirografarios**:



- ✓ Ingresar número de su cédula de ciudadanía y la clave personal.
- ✓ Actualizar sus datos. Aceptar y continuar
- ✓ Si la precalificación de requisitos registra todo con ✓ **en verde**, aceptar y continuar
Se visualiza el monto que tiene acumulado por fondos de reserva y cesantía. Ese es el valor al que alcanza como préstamo,
- ✓ Seleccione el plazo del **préstamo quirografario**.
- ✓ Puede observar la tabla de amortización, y confirma la solicitud.
- ✓ El valor del préstamo se deposita en la cuenta personal en el lapso de 72 horas.

FONDO DE RESERVA.- El IESS es recaudador del fondo de reserva de los empleados, obreros y servidores públicos. El fondo de reserva es la doceava parte de lo ganado en el año por el trabajador o servidor público que haya prestado sus servicios por más de un año para un mismo empleador. El trabajador no perderá este derecho por ningún motivo. De acuerdo a las últimas reformas a la Ley de Seguridad Social, son valores que pueden ser utilizados por los afiliados cada tres años.

LOS PRESTAMOS HIPOTECARIOS

El afiliado o jubilado pueda acceder al crédito hipotecario para:

- ✓ Adquirir una vivienda terminada
- ✓ Construir su propia vivienda
- ✓ Ampliar y/o remodelar su vivienda

Requisitos para la Precalificación:

- Estar activo o recibir pensión de jubilación
- Tener 60 aportaciones
- Tener 12 aportaciones consecutivas
- No tener deuda como empleador
- Estar en el rango de esperanza de vida
- No estar registrado como voluntario, ni como zafra, ni seguro social campesino
- No tener un préstamo quirografario ni hipotecario vigente
- No tener una solicitud en trámite
- No tener un préstamo en mora
- No estar registrado con enfermedad terminal



- Calificar en el buró de crédito

Procedimiento:

El trámite consiste de dos partes: 1) Precalificación y 2) Concesión del crédito.

Precalificación

- ✓ Ingresando al sitio web www.iesg.gob.ec Opción Préstamos Hipotecarios y siguiendo los pasos que el sistema le indica.
- ✓ El trámite no tiene costo alguno en la fase de precalificación.

Concesión

- ✓ Se debe presentar personalmente la documentación señalada en las agencias del IESS.
- ✓ El trámite si tiene costo en la fase de Concesión. Los eventuales gastos administrativos que surjan en la tramitación de un crédito hipotecario están considerados en el cargo por gastos administrativos incluido y descontado en el desembolso (sí este se llega dar). Caso contrario, se realiza cobro directo una sola vez.
- ✓ El plazo es de hasta 25 años.

Donde: Oficinas del IESS

13.3.5 CONDICIONES DE LOS CONVENIOS DE ADHESIÓN, ENTRE OTROS ASPECTOS

Existen varios convenios que ha celebrado el IESS con varios organismos e instituciones entre los que tenemos:

Convenio de la seguridad social entre España y Ecuador: suscrito en 2011, brinda a los trabajadores ecuatorianos la posibilidad de sumar las aportaciones realizadas en ambos países y acceder a una pensión por jubilación.

Convenios de purga de mora patronal: El IESS puede celebrar convenios de purga de mora patronal con los empleadores que, por razones de fuerza mayor debidamente comprobada, se encuentren imposibilitados de pagar aportes y fondos de reserva. Estos convenios determinarán el capital adeudado con sus respectivos intereses y más recargos legales. Podrán cancelarse en un plazo de hasta 7 años

Convenios con promotores inmobiliarios: para agilizar la fase de instrumentalización de los procesos legales necesarios para los préstamos hipotecarios y reducir los tiempos de entrega de esos recursos



Convenio con clínicas privadas: la atención de estos centros médicos solo es para casos de **EMERGENCIA**, y en los casos de enfermedades ambulatorias debemos concurrir al centro médico del IESS más cercano a nuestro hogar.



CONVENIOS IESS - CLINICAS PRIVADAS

El IESS ha realizado convenios con Clínicas particulares para casos de emergencias, cubriendo los gastos del mismo al 100%.

Cobertura del convenio:

Todos los casos que se consideran **EMERGENCIAS**, es decir “**Estados patológicos de manifestación súbita y grave, y accidentados que requieran atención médica inmediata, que al no ser otorgada podría poner en peligro su vida o dejar secuelas que afecten su integridad funcional u orgánica.**” podrían ser: Hipertensión con pérdida de conciencia, Derrame, Infartos, Fracturas que requieran operación, Desmayos, Cólico renal, Apendicitis.

Excepciones:

Aquellas que no son consideradas un accidente o una emergencia, como por ejemplo: un paciente con cáncer, una Enfermedad Profesional, etc.

Requisitos para la atención:

1. Presentar **cédula de ciudadanía** del usuario, en la unidad de salud del convenio,
2. **contactándose** con el Administrador encargado del Seguro General.
3. El funcionario comprueba en Historia Laboral, si es afiliado activo del Seguro Social del IESS e
4. inmediatamente le dan el ingreso o atención que amerite el paciente.

En caso que la emergencia ocurra en horas no laborales, el paciente o familiar debe indicar que es afiliado al IESS y desea aplicar al convenio que esta institución tiene con ellos, al día siguiente se regulariza. Si la **clínica pone trabas pueden dejar un vaucher de tarjeta de crédito hasta el día siguiente que se legaliza.**

Tramites de notificación al IESS:



El familiar del accidentado, realiza la notificación al IESS sobre el uso del convenio con la clínica particular en el lapso de **24 horas**, si la emergencia ocurrió un fin de semana o feriado, se notifica el **primer día laborable**.

En los casos de Accidentes de tránsito, se aplica el seguro de accidentes del SOAT, cuyo cupo es de \$ 2.500,00, y la diferencia lo cubriría el IESS.

Documentos a presentar al IESS:

Se debe dar aviso mediante un oficio dirigido al **Subdirector Provincial de Seguros Médicos del IESS**, en el que se señale:

1. nombre del afiliado,
2. número de cédula,
3. y diagnóstico médico,
4. además de adjuntar el certificado médico,
5. copia de cédula de ciudadanía,
6. informe médico de la clínica o epicrisis.

Clínicas privadas de convenio:

- ✓ Clínica /Hospital “Alcívar”
- ✓ Clínica Guayaquil
- ✓ Clínica “Kennedy” / Alborada y Policentro
- ✓ Clínica “Panamericana”
- ✓ Clínica “San Francisco”
- ✓ OMNIHOSPITAL
- ✓ Hospital de la H. Junta de Beneficencia de Guayaquil “Luis Vernaza”/Área de Pensionado

En cada una de estas Clínicas existe una persona que maneja el convenio y autorizaciones directamente con la Subdirección médica



del IESS.

13.3.6 LA SEGURIDAD SOCIAL-AMPLIAR TEMA

Es un derecho irrenunciable e imprescriptible de todo trabajador ecuatoriano que labora con o sin relación laboral. El pago de aportaciones al IESS no son impuestos, son contribuciones económicas depositadas a favor de cada trabajador a cambio de lo cual el IESS le proporciona los siguientes seguros: riesgos del trabajo, Enfermedad común, Maternidad, vejez, Cesantía, Mortuoria y seguro de sobrevivientes.



SUJETOS DE PRESTACIÓN

Deberán afiliarse al IESS, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual,



con relación laboral o sin ella.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

INFORMACIÓN PARA AFILIADOS

- **Seguridad social**
- **Obligatoriedad de afiliación**
- **Rubros aportables**
- **Derecho para reclamar aportes**
- **Garantías para el trabajador**
- **Seguro de enfermedad**

- **Subsidio en dinero por enfermedad**
- **Compensación de gastos médicos**
- **Seguro de maternidad**
- **Seguro de riesgos del trabajo**
- **Seguro de vejez**
- **Seguro de muerte**
- **Auxilio de funerales**
- **Cesantía**
- **Préstamos quirografarios**
- **Fondos de reserva**

OBLIGACIÓN DE AFILIARSE AL IESS

Todo trabajador que presta servicios para un empleador sea público o privado, debe ser afiliado en el IESS desde el primer día de labores sin importar la forma de contrato adoptada o la periodicidad con la que recibe su remuneración.



SOBRE QUE RUBROS DEBE PAGAR LOS APORTES PERSONALES

Los aportes personales se pagan al IESS por la totalidad de la remuneración percibida que en ningún caso puede ser inferior a los mínimos sectoriales vigentes para cada rama de actividad económica.

DERECHO DEL TRABAJADOR PARA DENUNCIAR AL EMPLEADOR QUE NO LO AFILIA AL IESS

En caso de incumplimiento del patrono de inscribirlo en el IESS, el trabajador en forma individual o colectiva puede proporcionar al IESS la información necesaria para el Registro de Historia Laboral.

La información que el trabajador proporciona al IESS para el Registro de Historia Laboral es reservada, el quebrantamiento de esta reserva es



sancionado con apego al Código Penal.

GARANTÍA PARA EL TRABAJADOR QUE PRESENTA RECLAMOS O DENUNCIAS POR FALTA DE AFILIACIÓN AL IESS

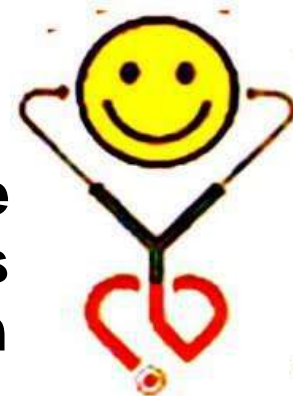
El trabajador que en forma justificada presenta un reclamo o denuncia en contra de su empleador por no haberlo asegurado al IESS, tiene una estabilidad de dos años en su trabajo, más si la denuncia o el reclamo fuere injustificado, será causal para que el patrono dé por terminado su contrato de trabajo.



PRESTACIONES Y SERVICIOS A LOS QUE TIENE DERECHO EL TRABAJADOR.

SERVICIOS DE SALUD

El Seguro General de Salud Individual y Familiar cubre de manera universal e integral todos los ciclos vitales del asegurado y beneficiarios. Protege al asegurado en



las contingencias de enfermedad y maternidad.

Los servicios que brinda son:

- **Programas de fomento y promoción de la salud;**
- **Consulta e información profesional,**
- **Exámenes y procedimientos de diagnóstico,**
- **Medicamentos e intervenciones necesarias.**
- **Atención odontológica;**
- **Actos quirúrgicos,**
- **Hospitalización,**
- **Entrega de fármacos,**
- **Y demás acciones de recuperación y rehabilitación de la salud.**
- **Tratamiento de enfermedades crónico degenerativas, sin límite de beneficios o exclusión en la atención.**
- **Tratamiento de enfermedades catastróficas reconocidas por el Estado como problemas de salud pública.**



QUIÉNES TIENEN DERECHO AL SEGURO DE SALUD?

3. Afiliado/afiliada activo y voluntario del Seguro General Obligatorio y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho (previa solicitud) e hijos menores de 18 años;



4. Pensionistas de invalidez, vejez del Seguro General, y pensionista de incapacidad permanente, total o absoluta de riesgos del trabajo, y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho (previa solicitud) e hijos menores de 18 años;



5. Beneficiarios de montepío por orfandad, hijos



menores de 18 años.

Consultas Ambulatorias

Los afiliados, jubilados, pensionistas y dependientes de éstos, pueden obtener citas médicas a través del teléfono, para primera atención.



Las atenciones médicas subsiguientes, agenda la cita el médico que le atendió.

Requisitos: Los afiliados activos, tres meses de aportes continuos

Los pensionistas, recibir pensión del IESS

Procedimiento: Llamar al número 140 o 161, a través de la línea telefónica.

Costo:

El trámite no tiene costo

Accidentes de trabajo, enfermedad profesional y maternidad

Beneficios por Maternidad

Es la atención médica especializada para la afiliada durante el embarazo, parto y posparto. **Las afiliadas tienen derecho a:**

- Asistencia médica y obstétrica en la etapa prenatal, el parto y posparto.
- Reposo de 2 semanas antes, y 10 semanas después del parto;
- Al subsidio monetario durante el período de descanso por maternidad.
- Asistencia médica preventiva y curativa del hijo/hija, con inclusión de la prestación farmacológica y quirúrgica, durante el primer año de edad, hasta los 18 años.
- Las afiliadas de instituciones públicas tienen derecho a 2 horas de permiso por



lactancia durante 12 meses, cuando haya concluido su licencia por maternidad. Las de empresas privadas, tienen derecho a 2 horas de lactancia durante 9 meses.

Requisitos

- **Aportes de 12 meses continuos, abonados antes del parto, de las afiliadas del régimen: obligatorio, voluntario, de tiempo parcial, y de los cónyuges de las beneficiadas.**
- **No tener mora patronal.**

Los afiliados en mora reciben atención médica y el empleador asume el costo

Cuando exista responsabilidad patronal, la afiliada será atendida en las unidades médicas del IESS o particulares, y será el empleador quien asumirá el costo de la atención de acuerdo con el tarifario médico vigente.

Licencia de paternidad

El padre tiene derecho a licencia con remuneración por 10 días por el nacimiento de su hijo/a por parto normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se prolongará la licencia por 5 días



más.

Casos especiales:

- ◆ Cuando el hijo/hija nace prematuro y necesita cuidado especial, la licencia por paternidad se prolonga con remuneración por ocho días más.
- ◆ Cuando el hijo/hija nace con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible, o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener una licencia con remuneración por 25 días.
- ◆ Cuando fallece la madre durante el parto o mientras se encuentre con licencia por maternidad, podrá hacer uso del período restante de licencia que le correspondería a la madre.

Toda mujer que trabaje tiene derecho a un periodo de descanso por maternidad correspondiente a 84 días, (12 semanas) este periodo es obligatorio dos semanas antes del parto y 10 semanas después del parto (Art. 152 Código de trabajo).

Por accidentes de trabajo

En caso de accidente de trabajo no se exige tiempo de espera



alguno y el IESS comprobará la existencia de la respectiva relación laboral previa a la presentación de la denuncia del accidente, la misma que se lo hará en las oficinas de Riesgos del Trabajo, dentro de los 10 días laborables de ocurrido el accidente. Este trámite debe ser realizado por el patrono.

El IESS paga el subsidio a partir del 2° día de incapacidad en los casos de los trabajadores sometidos al Código del Trabajo y hasta por 52 semanas (364 días) El 1er. día de incapacidad será de cuenta del patrono.

Por enfermedad profesional

Para tener acceso a este beneficio se debe tener por lo menos 6 aportaciones consecutivas anteriores al inicio de la enfermedad profesional.

El IESS paga este subsidio a partir del 4to día de la incapacidad en el caso de los trabajadores amparados por el Código del Trabajo y hasta por 52 semanas (364 días), el pago por los 3 primeros días de incapacidad será de cuenta del empleador.

Beneficios por enfermedad o accidente de trabajo



Los afiliados al IESS están protegidos, desde el primer día de labor, en casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con prestaciones económicas:

- Pensiones, subsidios o indemnizaciones, en forma de pensión o de capital;
- Prestaciones asistenciales (asistencia médico-quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria o de rehabilitación; o renovación de aparatos de prótesis y órtesis;

SEGURO DE VEJEZ O JUBILACIÓN

Pensión mensual que otorga el IESS a los afiliados que dejan de laborar, siempre que cumplan con los requisitos para esta prestación



<u>EDAD MINIMA</u>	<u>IMPOSICIONES</u>
<u>AÑOS DE APORTACIÓN</u>	
Sin límite de edad	480 o más
40 o más	
60 años o más	360 o más
30 o más	
65 años o más	180 o más

15 o más
70 años o más
10 o más

120 o más

Luego de otorgada esta prestación, está prohibido el reingreso al trabajo durante el año inmediatamente posterior al cese, con el empleador que certificó su cesantía para acogerse a la jubilación. El incumplimiento de esta disposición ocasiona al empleador una multa.

Requisitos:

- **Clave personal**
- **Revisar su historia laboral para comprobar que no tiene mora patronal**
- **Encontrarse cesante en todas las empresas.**
- **No estar en mora con el IESS, como empleador o afiliado.**
- **Haber registrado cuenta bancaria activa y personal en Historia Laboral.**
- **Aviso de salida registrado por el Empleador en el Sistema de Historia Laboral.**
- **Tener cancelados los aportes del mes en que cesó.**
- **Para el caso de Afiliados Voluntarios,**

deberán registrar el aviso de salida en Afiliación y Control Patronal.

Procedimiento: Solicitar desde la página web del IESS

Donde: Oficinas del iess o en línea página web

Costo: No tiene costo alguno

SEGURO DE MUERTE.-

Es la prestación a la que tiene derecho los deudos del fallecido que hubiere tenido por lo menos 60 aportes mensuales anteriores al fallecimiento, son otorgadas en calidad de pensiones mensuales de montepío por viudez y orfandad, auxilio de funerales, fondos de reserva y cesantía, en el caso que el afiliado fallecido haya sido trabajador activo y tenga acumulados esos valores. La viuda tiene derecho a la prestación médica con el pago del 4,15% que se descuenta de la pensión mensual que recibe como beneficiaria.



AUXILIO DE FUNERALES.-

Es el reembolso en dinero que se entrega al fallecimiento del pensionista de jubilación o

montepío o del afiliado que tuviere acreditadas seis (6) imposiciones mensuales, dentro de los últimos doce meses anteriores a su fallecimiento. El monto a recibir por este concepto equivale al 300% de la base referencial para el régimen de transición es decir el salario promedio general de aportación al IESS en el período de enero a octubre de ese año.

CESANTIA

Es un fondo que se acumula en la cuenta individual del afiliado con el 3% de su salario. El valor acumulado de cesantía se entrega al afiliado, después de dos meses que dejó de aportar al IESS (renuncia, despido, jubilación, etc) y siempre que tenga acumulado por lo menos 24 aportaciones mensuales. Cuando el afiliado fallece se entrega la cesantía a sus deudos con derecho.



- El afiliado voluntario no aporta para la prestación de cesantía.
- Los valores de la cesantía sirven de garantía para el préstamo quirografario del afiliado activo.

Requisitos:

Afiliado cesante

- ✓ **Tener clave de afiliado.**
- ✓ **Registrar 24 aportaciones al IESS (dos años)**
- ✓ **Estar dos meses cesante o más.**
- ✓ **Cuenta bancaria registrada en el IESS, (no se aceptan cuentas conjuntas ni de terceros).**

Derechohabientes

- **Carta dirigida al Director General**
- **Partida de defunción original**
- **Partida de matrimonio original**
- **Copia de Cédula de ciudadanía del fallecido (COPIAS A COLOR).**
- **Copa de la cédula del cónyuge y certificado de votación**
- **Copia de cédula de los hijos menores de edad y discapacitados**
- **Original o copia certificada de Posesión efectiva otorgada por una Notaria.**
- **Original y copia de la cuenta bancaria de los beneficiarios**

Procedimiento:

- ✓ **Afiliados cesantes deben solicitar a través de la página web del IESS, con el número de cédula y clave personal.**
- ✓ **Familiares con derecho: esposa, conviviente e hijos menores de edad y discapacitados, presentar solicitud, con los documentos requeridos por el Seguro Social en las oficinas de Fondos de Terceros de las respectivas Direcciones Provinciales.**
- ✓ **Los valores solicitados por el asegurado se depositan directamente en la cuenta bancaria personal del beneficiario.**

Costo: El trámite no tiene costo alguno.

Tiempo Estimado de Entrega:

- **A través de Internet, 15 días**
- **En oficinas del IESS, 30 días.**

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS.-

El IESS ofrece préstamos quirografarios a afiliados, pensionistas de viudedad y jubilados, por un monto de hasta 60 salarios

**PRÉSTAMOS
QUIROGRAFARIOS**



básicos unificados que para el año 2013 suman US\$ 19.080.

El monto máximo se define en función de la capacidad de pago y de la suma de valores de Fondos de Reserva y de Cesantía que tenga el beneficiario a la fecha de solicitud del crédito.

Tasa de Interés de los Préstamos Quirografarios

Se aplica la tasa de interés Activa Referencial que publica el Banco Central del Ecuador, al inicio de cada semana.



Requisitos para los Préstamos Quirografarios del IESS

- Mantener valores acumulados en las cuentas individuales de Fondos de Reserva y/o Cesantías, para el caso de afiliados.**
- Acreditar una fuente de ingreso estable o encontrarse recibiendo una pensión otorgada por el IESS.**
- Registrar **mínimo 36 aportes.****



- ➔ Mantener las últimas seis (6) aportaciones consecutivas.
- ➔ No tener obligaciones pendientes o vencidas de cualquier tipo con el IESS.

Documentos necesarios para los Préstamos Quirografarios del IESS

- ✓ Poseer su clave personal.
- ✓ Mantener una cuenta activa en el Sistema Financiero Nacional, registrada y aprobada en el IESS.

Trámites necesarios para solicitar un Préstamo Quirografario en el IESS

- ✓ Ingresar a: www.iess.gob.ec, en Línea, icono **préstamos quirografarios**:
- ✓ Ingresar número de su cédula de ciudadanía y la clave personal.
- ✓ Actualizar sus datos. Aceptar y continuar
- ✓ Si la precalificación de requisitos registra todo con ✓ **en verde**, aceptar y continuar.
- ✓ Se visualiza el monto que tiene acumulado por fondos de reserva y cesantía. Ese es el valor al que alcanza

- como préstamo,
- ✓ Seleccione el plazo del **préstamo quirografario**.
 - ✓ Puede observar la tabla de amortización, y confirma la solicitud.
 - ✓ El valor del préstamo se deposita en la cuenta personal en el lapso de 72 horas.

FONDO DE RESERVA

El IESS es recaudador del fondo de reserva de los empleados, obreros y servidores públicos. El fondo de reserva es la doceava parte de lo ganado en el año por el trabajador o servidor público que haya prestado sus servicios por más de un año para un mismo empleador. El trabajador no perderá este derecho por ningún motivo. De acuerdo a las últimas reformas a la Ley de Seguridad Social, son valores que pueden ser utilizados por los afiliados cada tres años.



LOS PRESTAMOS HIPOTECARIOS

El afiliado o jubilado pueda acceder al crédito hipotecario para:

- ✓ **Adquirir una vivienda terminada**
- ✓ **Construir su propia vivienda**
- ✓ **Ampliar y/o remodelar su vivienda**



Requisitos para la Precalificación:

- Estar activo o recibir pensión de jubilación
- **Tener 60 aportaciones**
- **Tener 12 aportaciones consecutivas**
- **No tener deuda como empleador**
- **Estar en el rango de esperanza de vida**
- **No estar registrado como voluntario, ni como zafra, ni seguro social campesino**
- **No tener un préstamo quirografario ni hipotecario vigente**
- **No tener una solicitud en tramite**



- No tener un préstamo en mora
- **No estar registrado con enfermedad terminal**
- **Calificar en el buró de crédito**

Procedimiento:

El trámite consiste de dos partes: 1) Precalificación y 2) Concesión del crédito.

Precalificación

- ✓ Ingresando al sitio web www.iesg.gob.ec Opción Préstamos Hipotecarios y siguiendo los pasos que el sistema le indica.
- ✓ El trámite no tiene costo alguno en la fase de precalificación.

Concesión

- ✓ Se debe presentar personalmente la documentación señalada en las agencias del IESS.
- ✓ El trámite si tiene costo en la fase de Concesión. Los eventuales gastos administrativos que surjan en la tramitación de un crédito hipotecario están considerados en el cargo por gastos administrativos incluido y descontado en el desembolso (sí este se llega dar). Caso contrario, se realiza cobro directo una sola vez.
- ✓ El plazo es de hasta 25 años.

Donde: Oficinas del IESS

Bibliografía

- http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Seguridad%20Social/ley_seguridad_social_8_feb_11.pdf
- <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/buscar.php?textfield=hospitalizacion&x=0&y=0>
- <http://www.iess.gob.ec>