

CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- ▶ SE CONSAGRA LA LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO DEL USUARIO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, DE CONFORMIDAD CON LA LEY Y MÁS NORMAS PERTINENTES.

DE LA PROHIBICIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

- ▶ LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DEBE AJUSTARSE A LOS PRINCIPIOS DE LA BUENA FE, CONFIANZA, TRANSPARENCIA, SEGURIDAD Y SANAS PRÁCTICAS, A FIN DE GARANTIZAR UNA COMPETENCIA LEAL, EN EL MARCO DE LA LEGISLACIÓN NACIONAL.
- ▶ ESTÁN PROHIBIDOS TODOS LOS ACUERDOS O CONVENIOS ENTRE INSTITUCIONES FINANCIERAS, Y LAS PRÁCTICAS CONCERTADAS QUE TENGAN POR OBJETO O EFECTO IMPEDIR, RESTRINGIR O FALSEAR LA COMPETENCIA LEAL.

IRRENUNCIABILIDAD

- ▶ LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO SON IRRENUNCIABLES AL SER CONSIDERADOS LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE ORDEN PÚBLICO, INTERÉS SOCIAL Y DE OBSERVANCIA EN TODO EL PAÍS. TODA ESTIPULACIÓN EN CONTRARIO SE CONSIDERARÁ NULA.

TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

- ▶ LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO, SERÁN TUTELADOS, EN PRIMERA INSTANCIA, POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, Y POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, Y PARA ELLO PODRÁ ACTUAR DE OFICIO O A PETICIÓN DE PARTE DE ACUERDO A LO MANDADO EXPRESAMENTE POR LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES APLICABLES, SIN PERJUICIO DE LAS COMPETENCIAS QUE OTRAS AUTORIDADES EJERZAN DE ACUERDO CON LA LEY.

PRINCIPIO DE LA BUENA FE

- ▶ LOS USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EJERCERÁN SUS DERECHOS EN EL MARCO DEL PRINCIPIO UNIVERSAL DE LA BUENA FE.

DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

- ▶ ACCEDER A LOS DISTINTOS NIVELES DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA QUE CONOZCA SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN EL ÁMBITO FINANCIERO; EL ROL DE LA SBS, ROL DEL SISTEMA FINANCIERO, LA BASE LEGAL, ALCANCE Y EFECTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS; PARA LA TOMA DE DECISIONES INFORMADAS Y DEFENDER SUS DERECHOS.

DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- ▶ ACCEDER Y RECIBIR DIRECTAMENTE INFORMACIÓN CLARA, PRECISA, OPORTUNA, ADECUADA, VERAZ Y COMPLETA, RELACIONADA CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS INCLUYENDO SUS RIESGOS ASOCIADOS.
- ▶ LA INFORMACIÓN, SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, DEBERÁ ESTAR AL ALCANCE DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LAS RESPECTIVAS PRESTACIONES.
- ▶ RECIBIR UNA EXPOSICIÓN CLARA DE LAS CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO Y OTROS INSTRUMENTOS A FIN DE EVITAR ERRORES DE INTERPRETACIÓN. LOS TÉRMINOS DEBERÁN EXPRESARSE CON CLARIDAD Y EN IDIOMA CASTELLANO.

- ▶ CONOCER LA MODIFICACIÓN DE LOS PLAZOS, TASAS DE INTERÉS PACTADAS, GASTOS Y DEMÁS CONDICIONES DEL CONTRATO; ASÍ COMO LA FORMA DE SU APLICACIÓN Y LOS EFECTOS POSTERIORES QUE AFECTEN A LOS DERECHOS DEL USUARIO.
- ▶ CONOCER EL LUGAR EN EL CUAL SE ADQUIRIÓ LA OBLIGACIÓN, LA IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN A LA CUAL SE TRANSFERIRÍAN LOS DOCUMENTOS Y LA TRANSFERENCIA QUE RESPALDA LA OPERACIÓN DE LA CUAL EL USUARIO ES GARANTE DIRECTO O INDIRECTO.
- ▶ CONOCER OPORTUNAMENTE LOS COSTOS FINANCIEROS Y GASTOS ASOCIADOS AL PRODUCTO O SERVICIO OFERTADO, INFORMACION QUE DEBERA INDICARSE CLARAMENTE VISIBLE QUE PERMITA AL USUARIO EJERCER SU DERECHO A ELEGIR ANTES DE FORMALIZAR EL MISMO.
- ▶ SER INFORMADO SOBRE LOS COSTOS FISCALES REALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.
- ▶ RECIBIR PUBLICIDAD CLARA, NO ENGAÑOSA Y QUE NO INDUZCA A ERROR DEL PRODUCTO O SERVICIO PUBLICITADO.
- ▶ CONOCER EL TIPO DE CAMBIO DE LA MONEDA EN LA CUAL SE CONTRATE Y LAS CONDICIONES DE SU FIJACIÓN POSTERIOR.

DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- ▶ ELEGIR CON LIBERTAD PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR LAS IFIS.
- ▶ SABER LOS PRECIOS, TARIFAS, GASTOS, COSTOS; ASÍ COMO LOS BENEFICIOS EXISTENTES.
- ▶ SUSCRIBIR CONTRATOS SIN SER PRESIONADO, COACCIONADO O INDUCIDO POR PARTE DE LAS IFIS.

DERECHO A ACCEDER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- ▶ SUSCRIBIR CONTRATOS Y RECIBIR SERVICIOS ELECTRÓNICOS CUYA VALIDEZ SERÁ IGUAL A LA DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS DE MANERA ESCRITA O VERBAL.
- ▶ ACCEDER A LOS SISTEMAS DE AHORRO OFERTADOS POR LAS IFIS, RESPETANDO LOS REQUISITOS LEGALES Y ACORDE A LAS SANAS PRÁCTICAS.
- ▶ OBTENER CRÉDITOS DE LAS IFIS SIEMPRE QUE SE CUMPLAN LOS REQUISITOS LEGALES Y ACORDE CON LAS SANAS PRÁCTICAS.
- ▶ DISPONER DE SU DINERO ENTREGADO A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE FORMA OPORTUNA Y SENCILLA DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PACTADAS PARA SU COLOCACIÓN.

DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD.

- ▶ RECIBIR PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE FORMA OPORTUNA, EFICAZ, EFICIENTE Y BUEN TRATO.
- ▶ RECHAZAR Y NO PAGAR LOS PRODUCTOS QUE NO HAYAN SIDO EXPRESAMENTE SOLICITADOS POR EL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO; SALVO QUE HAYAN SIDO UTILIZADOS.
- ▶ RECHAZAR Y NO PAGAR TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS QUE NO HAN SIDO EXPRESAMENTE SOLICITADOS POR EL USUARIO FINANCIERO.

- ▶ OBTENER OPORTUNAMENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, LOS DOCUMENTOS QUE RESPALDEN LA NEGOCIACIÓN Y CELEBRACIÓN DE CONTRATOS; ASÍ COMO LA EJECUCIÓN O PRESTACIÓN DIRECTA DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- ▶ EXIGIR UN TRATO NO DISCRIMINATORIO, TRANSPARENTE, EQUITATIVO Y ADECUADO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE CONSIDERE LA DIGNIDAD PERSONAL DEL USUARIO, EL RESPETO DE SUS DERECHOS, Y QUE EVITE VULNERAR SU INTIMIDAD.
- ▶ PRE-PAGAR LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS SIN QUE EXISTA COBRO DE COMISIONES, INTERESES NO DEVENGADOS, PENALIZACIÓN Y/O SANCIÓN ALGUNA PARA EL USUARIO.

DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- ▶ EXIGIR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE TODOS LOS ACTOS QUE RESPALDEN LA NEGOCIACIÓN, CONTRATACIÓN, EJECUCIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO, O PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS YA SEA OBLIGADO DIRECTO O INDIRECTO.
- ▶ OBTENER LOS DOCUMENTOS QUE HAN SIDO DEBIDAMENTE CANCELADOS O ENDOSADOS POR HABERSE SUBROGADO EN LA OBLIGACIÓN EN CALIDAD DE GARANTE.
- ▶ CONOCER SI EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EXISTE INFORMACIÓN SOBRE USTED Y ACCEDER A ELLA SIN RESTRICCIÓN ALGUNA; EXIGIR RECTIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES CUANDO DICHA INFORMACIÓN SEA INEXACTA O ERRÓNEA.

DERECHO A PROTECCIÓN

- ▶ RECIBIR PROTECCIÓN ANTE LA EXISTENCIA DE CLÁUSULAS PROHIBIDAS QUE VAN CONTRA SUS DERECHOS E INTERESES.
- ▶ RECIBIR PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES, QUE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS OBTENGAN DEL USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS. LA INFORMACIÓN SOBRE DICHOS DATOS PERSONALES SOLO PODRÁ SER OTORGADA POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, EN CASO DE CONSENTIMIENTO LIBRE, Y EXPRESO, ESPECÍFICO, INEQUÍVOCO E INFORMADO POR PARTE DEL USUARIO, DE DISPOSICIÓN JUDICIAL O DEL MANDATO DE LA LEY.
- ▶ LA MISMA PROTECCIÓN DEL LITERAL ANTERIOR, SERÁ OTORGADA PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PRESTADOS POR VÍA ELECTRÓNICA. LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ADOPTARÁN ESPECÍFICAMENTE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD NECESARIAS PARA ESTE TIPO DE OPERACIONES FINANCIERAS.
- ▶ OBTENER PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES SOBRE SOLVENCIA PATRIMONIAL Y CREDITICIA, Y A QUE LAS IFIS RESPETEN LAS NORMAS RELATIVAS A LA RESERVA Y SIGILO BANCARIO.
- ▶ EXIGIR RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS CUANDO ESTA SEA INEXACTA O ERRÓNEA.
- ▶ DEMANDAR PROTECCIÓN CUANDO LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EMPLEEN MÉTODOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL QUE ATENTEN CONTRA SU PRIVACIDAD, DIGNIDAD PERSONAL Y/O FAMILIAR.
- ▶ EXIGIR QUE SE MANTENGA EL VALOR Y LA VALIDEZ DE LAS OFERTAS FINANCIERAS. LAS CONDICIONES INCLUIDAS EN LOS CONTRATOS TENDRÁN FUERZA VINCULANTE SI LLEGAN A EFECTUARSE CON BASE EN ELLAS.
- ▶ FORMAR Y PARTICIPAR EN ASOCIACIONES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA 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 A RECLAMO

- ▶ POR LA EXISTENCIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS O PROHIBIDAS QUE INCLUYAN Y EJECUTEN LAS IFIS;
- ▶ POR ACCIONES U OMISIONES QUE VAYAN EN DESMEDRO DE SUS DERECHOS, PODRÁN EJERCER ACCIONES LEGALES; IGUALMENTE, PARA EXIGIR LAS INDEMNIZACIONES Y REPARACIONES DEL CASO.
- ▶ DERECHO A QUE SU RECLAMO O QUEJA SEA RECIBIDO EN LA IFI, A SER ATENDIDO EN FORMA DILIGENTE; A QUE LAS RESPUESTAS QUE RECIBA SEAN ESCRITAS, MOTIVADAS, OPORTUNAS Y QUE TENGAN FIRMA DE RESPONSABILIDAD.
- ▶ DERECHO A PRESENTAR SUS QUEJAS Y RECLAMOS ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE , SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y LAS DEMÁS INSTANCIAS QUE DETERMINE LA LEY, CUANDO SUS DERECHOS HAN SIDO VULNERADOS Y/O HAN RECIBIDO PRODUCTOS O SERVICIOS INDEBIDOS O UN TRATO INAPROPIADO POR PARTE DE LAS IFIS; Y, PARTICULARMENTE CUANDO NO ESTÉN DE ACUERDO CON LO RESUELTO POR LA IFI ANTE LA QUE HAN PRESENTADO SUS RECLAMACIONES.
- ▶ SIN EMBARGO, CUANDO EL RECLAMO HAYA SIDO PUESTO EN CONSIDERACIÓN DE LA JUSTICIA ORDINARIA POR PARTE DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO, LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS SE ABSTENDRÁ DE SEGUIR CONOCIÉNDOLO, EN ATENCIÓN AL PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA DE LA FUNCIÓN JUDICIAL, CONSAGRADO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 168 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA, QUE CONCUERDA CON EL ARTÍCULO 8 DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL.

DE LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

- ▶ LA SBS EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN, PREVENTIVA Y CORRECTIVA, TENDRÁ COMO PRINCIPIO FUNDAMENTAL LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO.
- ▶ LOS RECLAMOS QUE SE PRESENTAREN ANTE LA SBS POR PARTE DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO, SE TRAMITARÁN DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES