

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos



Módulo 3

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



MÓDULO 3

BANECUADOR B. P.

Quito, Junio 2016

Prohibida su reproducción sin previa autorización.

Índice

Objetivo del módulo.....	5
Aprendizajes esperados.....	5

TEMA 1: EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

¿Qué es y por qué es importante el Sistema Financiero Nacional?.....	8
Qué es y qué debe hacer un banco para el desarrollo frente a la ciudadanía	9
Características de los productos y los servicios financieros	10
Uso de los canales transaccionales.	13
Los derechos de los usuarios del Sistema Financiero Nacional.....	14
Las obligaciones de los usuarios del Sistema Financiero Nacional.	15
Ejercicio de aplicación	16

TEMA 2: EL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Qué es y qué funciones tiene la Superintendencia de Bancos.....	18
La participación ciudadana en el Sistema Financiero Nacional	19
Forma de hacer un reclamo a una institución financiera....	21
Ejercicio de aplicación	23

GLOSARIO 25





Objetivo del módulo

Motivar y generar en la ciudadanía una participación activa para que actúe como ente ejecutor de derechos, deberes y obligaciones, dentro del Sistema Financiero Nacional y su entorno.



Aprendizajes esperados

Conocer la estructura del Sistema Financiero Nacional.

Conocer las características de los productos y los servicios financieros, así como el uso de los canales transaccionales.

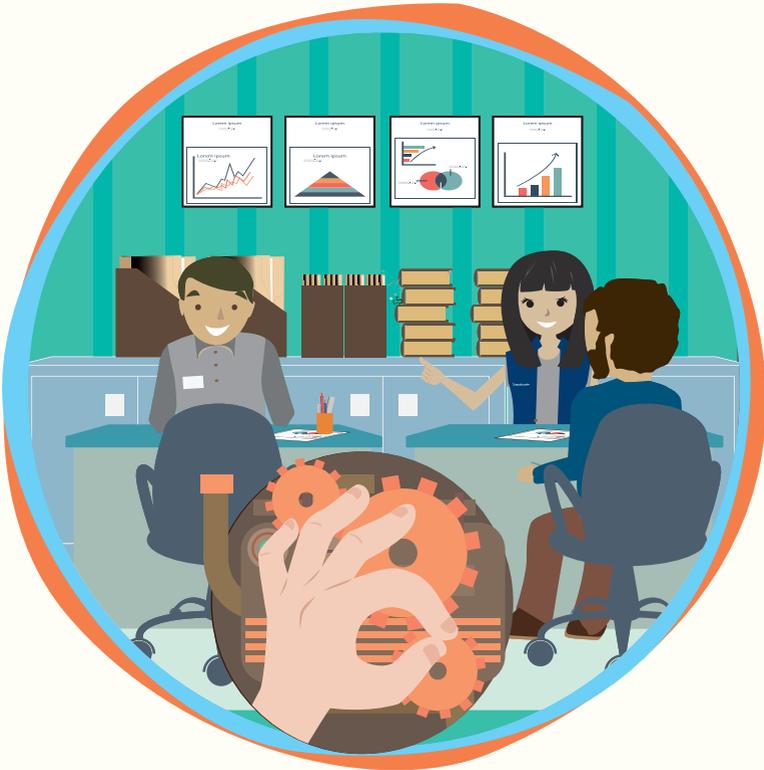
Conocer los derechos y las obligaciones de los usuarios del Sistema Financiero Nacional.

Identificar el rol de la Superintendencia de Bancos.

Conocer la forma en que se debe presentar un reclamo a una institución financiera.



TEMA 1



EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL



¿Qué es y por qué es importante el Sistema Financiero Nacional?

El Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A través del SFN se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento. De esta manera el Sistema Financiero Nacional contribuye al desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo responsable.





¿Qué es y qué debe hacer un banco para el desarrollo frente a la ciudadanía?

Un banco para el desarrollo considera a la persona y no al dinero como el centro de su accionar, con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida. Para hacerlo debe:

- Poner a disposición de la mayor cantidad de ciudadanos los recursos económicos, apoyando al incremento del empleo y de la producción.
- Motivar el ahorro, mediante programas de educación financiera y el pago de tasas de interés atractivas a los depositantes.
- Reinvertir los recursos que capta de los ciudadanos para crear desarrollo, preferentemente en las áreas rurales y urbano marginales.
- Ser sostenible, buscando un equilibrio entre la rentabilidad financiera y el impacto social de las actividades que financia y de la población que atiende.
- Ofrecer una alternativa que evite acudir a la usura.
- Rendir cuentas a sus clientes y a la ciudadanía en general.

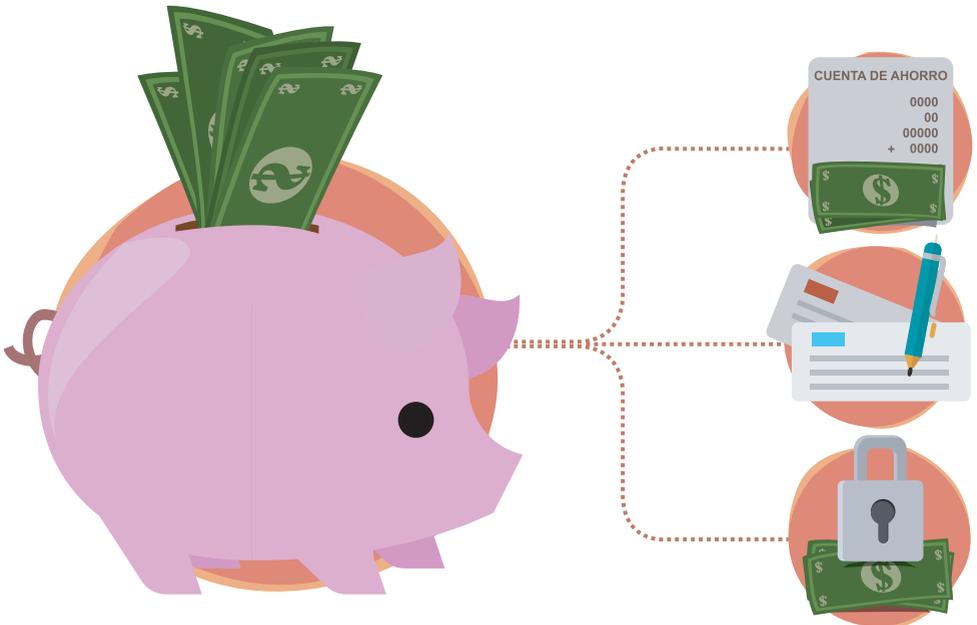




Características de los productos y los servicios financieros

Los principales productos y servicios que ofrecen las entidades del sistema financiero son:

- **Cuentas de ahorro:** en las que los ciudadanos depositan y retiran su dinero con el uso de una libreta en las cajas de la institución financiera o mediante el uso de la banca electrónica. El dinero de las cuentas de ahorro genera intereses a favor de los depositantes y puede estar disponible para su retiro en cualquier momento, o en un plazo previamente programado y acordado con la entidad financiera.



- **Cuentas corrientes:** en las que los ciudadanos depositan su dinero y pueden retirarlo por medio de cheques o mediante el uso de la banca electrónica. Generalmente el dinero de las cuentas corrientes no genera intereses y está disponible para su retiro en cualquier momento.
- **Depósitos a plazo fijo:** son depósitos que no permiten retirar el dinero en cualquier momento sino únicamente cuando se cumpla un plazo acordado con la institución financiera. Genera un interés mayor que el de la cuenta de ahorros en favor de sus beneficiarios, el cual debe ser conocido desde el momento mismo en que se realiza el depósito.
- **Créditos:** El dinero que se presta a una persona u organización, bajo determinadas condiciones de devolución .



- **Tarjetas de débito:** son tarjetas plásticas que una institución financiera da a sus clientes para que, mediante el uso de los cajeros automáticos, realicen depósitos, transferencias, retiros o pagos desde sus cuentas corrientes o de ahorros. Estas tarjetas están numeradas y tienen una banda magnética o microchip y una clave para su uso, para dar una mayor seguridad al usuario. También sirven para efectuar pagos en determinados locales comerciales.



- **Dinero electrónico:** Es un medio de pago electrónico controlado desde el celular, con el respaldo de dinero en efectivo depositado en el Banco Central del Ecuador.

- **Tarjetas de crédito:** son tarjetas plásticas que una institución financiera da a sus clientes como un complemento del dinero en efectivo que tienen en sus cuentas. Estas tarjetas permiten realizar compras o retirar dinero en efectivo para ser pagados

en el futuro. Las instituciones financieras cobran un interés por el uso de las tarjetas de crédito, también están numeradas y por seguridad tienen una banda magnética o microchip y una clave para su uso.

- **Transferencias:** son los depósitos de dinero que realizan los ciudadanos desde una cuenta propia a otra, pudiendo ser o no de la misma institución financiera.

- **Remesas:** es el dinero que a través del sistema financiero se envía o se recibe de los migrantes o de otras personas, desde o hacia diferentes países.



Uso de los canales transaccionales

Los canales transaccionales son las herramientas o medios que pueden utilizar los ciudadanos para realizar sus transacciones bancarias. Los principales canales son:



- **Cajas:** ventanillas ubicadas en las sucursales o agencias de las instituciones financieras, en las cuales los ciudadanos realizan directamente sus transacciones a través de un funcionario de las mismas.
- **Cajeros automáticos:** es una máquina en la cual se pueden realizar varias operaciones tales como retiro de dinero, pago de servicios, recargas de telefonía móvil o transferencias. Para ello requiere de una tarjeta de débito o de crédito.
- **Banca electrónica:** permite acceder a los servicios financieros mediante el uso de un computador con conexión a internet, un teléfono u otro medio de comunicación a distancia.



Los derechos de los usuarios del Sistema Financiero Nacional

Acceder a los productos y servicios sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria.

- Recibir educación financiera.
- Elegir con plena libertad los productos o servicios de acuerdo a su conveniencia.
- Obtener productos y servicios oportunos y de calidad de forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato.
- Recibir información clara, precisa, adecuada, validada, veraz y completa de los productos y servicios.
- Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones.
- Recibir garantía de que sus datos personales que se encuentran en poder de la institución financiera no sean comunicados a otras personas sin su autorización.
- Acceder a los sistemas de ahorro y obtener crédito respetando los requisitos legales
- Reclamar cuando cualquiera de sus derechos no hayan sido respetados.





Las obligaciones de los usuarios del Sistema Financiero Nacional

Los usuarios del SFN tienen las siguientes obligaciones:

Conservar una copia del contrato con los términos y condiciones de los servicios o productos adquiridos.

No utilizar sistemas financieros informales e ilegales como: prestamistas o chulqueros y pirámides financieras

Conocer y entender los contratos al momento de adquirir un producto o un servicio financiero.

Pagar las cuotas de los créditos obtenidos en las fechas establecidas.

Conocer las formas y trámites para presentar una queja o reclamo.

Informarse sobre los productos y servicios que desean adquirir, incluyendo sus costos, beneficios, restricciones, riesgos y cualquier otra información relevante.

No utilizar los productos de manera inadecuada (por ejemplo, dar la clave de la tarjeta de débito a un extraño).

Proporcionar información cierta, suficiente y oportuna a las instituciones financieras en el momento de solicitar un producto o servicio.

Exigir a los funcionarios un buen trato y un servicio con calidad, en caso contrario realizar un reclamo.

Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto o servicio financiero.

2.- Ejercicio práctico grupal.

Se forman grupos de 4 o 5 participantes y analizan el siguiente caso durante 20 minutos; luego cada grupo deberá nombrar un delegado, quien expondrá los resultados:

En la comuna El Porvenir, Don Buenavista Caicedo acaba de vender su ganado, gasta en algunas siembras y le sobran 4.000 dólares que desea invertir.

Un vecino le cuenta que en el pueblo acaba de instalarse un negocio que acepta dinero para ponerlo en muy buenas inversiones y está pagando el 10% mensual.

Don Buenavista había pensado en poner ese sobrante en un depósito a plazo fijo por un año, el banco le pagaría el 6%, es decir en un año le produciría 240 dólares de interés.

En el negocio nuevo le informan que ganaría cada mes 400 dólares, es decir que en un año tendría de ganancia 4800 dólares solo por interés

**¿Qué te parece que debería hacer don Buenavista?,
¿Qué consejo le darías?**

TEMA 2



EL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Ejercicio de aplicación

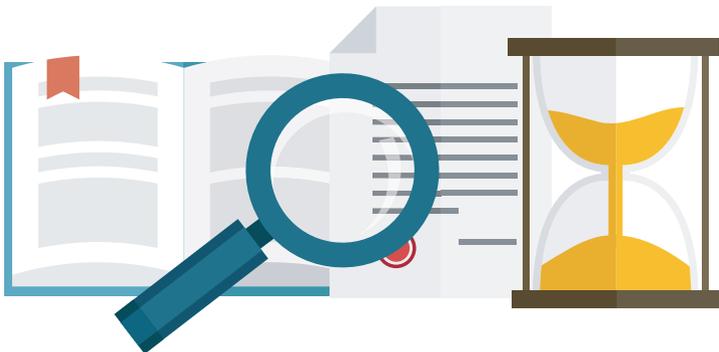
Indique dos ventajas y dos desventajas que para usted tiene el depositar su dinero en una cuenta corriente o en una cuenta de ahorros.

¿Qué es y qué funciones tiene la Superintendencia de Bancos?

La Superintendencia de Bancos es la institución encargada de regular, vigilar, sancionar, informar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las instituciones financieras bajo su control.

Sus principales funciones son:

- Vigilar que las instituciones financieras cumplan con la legislación aplicada al sistema financiero y los principios de equidad, transparencia, justicia y sanas prácticas.
- Defender los derechos y generar confianza de los ciudadanos en el sistema financiero, atendiendo sus peticiones y orientándolos sobre las condiciones del mismo.
- Promover la transparencia de la información.
- Contribuir a que la mayor cantidad de usuarios tengan acceso al sistema financiero.





La participación ciudadana en el Sistema Financiero Nacional

Como ciudadanos tenemos el derecho a una participación activa, en forma individual y colectiva, incidiendo en la toma de decisiones, en la planificación, en la gestión de los asuntos públicos y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad.



Todas las instituciones financieras están sometidas a la veeduría ciudadana y al control social, a través de los mecanismos de control previstos en la legislación vigente.

La veeduría ciudadana es un mecanismo de control por el cual los ciudadanos vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público, y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

Las estrategias de participación y control pueden ser las mesas de concertación con usuarios, el trabajo conjunto de ciudadanos en redes financieras, la rendición de cuentas o la participación directa de ciudadanos o de organizaciones ciudadanas, en los diferentes espacios del Sistema Financiero Nacional.





forma de hacer un reclamo a una institución financiera

Cuando un cliente o usuario financiero tiene una inconformidad relacionada con un producto o servicio bancario o, se encuentra insatisfecho con la atención brindada por un servidor de la institución con la que transacciona, tiene el derecho de presentar un reclamo o queja, de forma gratuita.

Para presentar un reclamo o queja en una institución del Sistema Financiero, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Presentar el reclamo o queja por cualquiera de los canales de atención que brinda la institución. Los canales de atención que ponen a disposición de los clientes y usuarios, pueden ser:

- Balcón de Servicios
- Call Center
- Página Web
- Correo electrónico
- Defensor del Cliente



2. El reclamo o queja puede ser presentado por medio de formulario físico, o formulario electrónico a través de los canales virtuales. La información requerida para presentar un reclamo o queja es la siguiente:

- Identificación del reclamante, si es persona natural informará sus nombres, apellidos y el número de cédula y si es persona jurídica se detallará la razón social, ruc, nombre y apellidos del representante legal.
- Adicionalmente deberá indicar su dirección domiciliaria, números de contacto y, correo electrónico Identificar el tipo de producto o servicio motivo del reclamo o queja y, si procede el monto económico reclamado.
- Describir el hecho, mencionando el lugar y la fecha donde se presentó el problema y si es cliente de la institución.
- Adjuntar la documentación de soporte que posea para agilizar la tramitación del reclamo o queja.
- Método por el cual desea ser notificado de la resolución del reclamo o queja.



3. De acuerdo con la normativa vigente, una institución financiera tiene un plazo de hasta (15) quince días para solucionar y responder al ciudadano sobre el problema objeto de la reclamación originada en el país. Cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, tiene un plazo de hasta (60) sesenta días.

4. En caso de disconformidad con la respuesta brindada, al cliente o usuario le asiste el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos.

5. La Superintendencia de Bancos, designa un Defensor del Cliente para cada institución financiera, cuya función es conocer y tramitar gratuitamente los reclamos y quejas sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que brinda el banco, protegiendo los derechos de los clientes y usuarios de forma gratuita.

6. El formato o formulario que se debe utilizar para presentar un reclamo a una institución financiera, es el que se muestra a continuación.



FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN RECLAMOS/QUEJAS

Nº DE TRÁMITE **0000000000**

1. Su opinión es importante para mejorar el servicio que brinda esta institución.
2. Para que su reclamo y/o queja sea correctamente atendida, es importante que llene todos los campos posibles.

FECHA

DÍA	MES	AÑO

CIUDAD _____

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

PERSONA NATURAL

APELLIDO PATERNO _____ APELLIDO MATERNO _____ NOMBRES _____ CÉDULA CIUDADANÍA/ PASAPORTE _____

PERSONA JURÍDICA

RAZÓN SOCIAL _____ RUC _____

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres) _____

DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y CONTACTOS

CALLE _____ No. _____ INTERSECCIÓN _____ BARRIO/CIUDADELA _____

TELÉFONO 1 _____ TELÉFONO 2 _____ CELULAR _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO/QUEJA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cuenta corriente | <input type="checkbox"/> Certificado de depósito | <input type="checkbox"/> Servicio recibido |
| <input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro | <input type="checkbox"/> Central de riesgos | <input type="checkbox"/> Otro (especifique) _____ |
| <input type="checkbox"/> Cheques | <input type="checkbox"/> Préstamo | |
| <input type="checkbox"/> Cajero automático | <input type="checkbox"/> Tarifas por servicios | |

MONTO DEL RECLAMO

Valor en números US\$ _____ Valor en letras _____ dólares.

Si es cliente de este Banco

Ahorros Nº _____ Corriente Nº _____ Tarjeta Nº _____ Préstamo Nº _____

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRESUNTOS HECHOS MATERIA DE ESTE FORMULARIO

(Si requiere más espacio puede adjuntar documento)

Oficina/lugar _____ Fecha _____

SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Copia cédula de ciudadanía/pasaporte
 Copia de certificado de votación
 Copia de documentos adicionales

DOCUMENTOS ADICIONALES (especifique)

NOTIFICACIONES

Las notificaciones que genere el presente formulario, solicito me las hagan llegar a:

Correo electrónico Teléfono Oficina Nombre de la oficina _____

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Autorizo a esta institución financiera a obtener información referente a mi riesgo crediticio y en general de mis activos, pasivos y cumplimiento de mis obligaciones, de cualquier fuente pública o privada legalmente autorizada.

	ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL BANCO	
FIRMA DEL CLIENTE	NOMBRE Y APELLIDO DEL SERVIDOR(A) QUIEN INGRESÓ EL TRÁMITE	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
C.I.		

POR FAVOR VERIFIQUE QUE:

1. El original de este formulario y la primera copia se recibe en Servicios Bancarios.
2. La segunda copia se entregue al cliente como respaldo para dar seguimiento al reclamo/queja.

Ejercicio de aplicación

Indique al menos tres razones por las que usted considera útil la existencia de la Superintendencia de Bancos como ente regulador y controlador del Sistema Financiero Nacional

1	
2	
3	

Mis notas financieras



Controlar: dirigir o dominar a una acción, persona o cosa.

Deberes: obligaciones asumidas de acuerdo a las leyes o según las normas de convivencia.

Derechos: facultad humana de poder tener o exigir lo que la ley permite o establece.

Discriminación: trato diferente y perjudicial que se da a una persona por diferentes motivos.

Ente: organismo, institución o empresa, generalmente de carácter público.

Equidad: consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.

Justicia: principio moral que inclina a obrar y juzgar, respetando la verdad.

Sanas prácticas: toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva norma o acuerdo social.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: Es la entidad pública encargada de la supervisión y control de las organizaciones del sector económico popular y solidario, que busca su desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento, así como el bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general.

Transparencia: actuación que muestra la verdad de los hechos.

Usuario: que usa habitualmente un servicio.

Usura: práctica que consiste en cobrar un interés excesivamente alto por un préstamo.

Te esperamos en el próximo módulo sobre el fomento al emprendimiento e innovación



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



 BanEcuador

www.banecuador.fin.ec