

Módulo 4: Derechos y obligaciones contenidos en el Código de Derechos del usuario del Sistema Financiero

La innovación y expansión de productos y servicios financieros a nivel mundial, y la inserción de nuevos grupos que nunca habían estado expuestos al sistema financiero, ha creado una creciente necesidad por educar y proteger a los consumidores.

En general, dentro de sistemas financieros suele haber un desequilibrio de información entre los consumidores y las instituciones que ofertan productos y servicios financieros. Ese desequilibrio podría resultar en la firma de contratos con condiciones menos favorables, el desconocimiento de todas las opciones disponibles y malos entendidos en el uso de los productos y servicios. El impacto del desequilibrio de información sólo aumenta cuando los clientes cuentan con poca experiencia manejando productos y servicios financieros y los productos se vuelven más complejos año tras año.

La vulnerabilidad de los consumidores no solo se genera por las prácticas de las instituciones financieras, sino también por sus propias decisiones. Múltiples estudios comprueban que las personas tienden a SOBREESTIMAR SUS CONOCIMIENTOS sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros, lo que en general lleva a que tomen decisiones desinformadas el rato de firmar un contrato.

Un estudio efectuado por el Banco de Desarrollo de América Latina CAF (2013), sobre los niveles de educación financiera en América Latina y el Caribe, muestra los siguientes datos:

- 14.3% de la población manifiesta una relación de resistencia hacia los bancos. Existe desconfianza por parte de la población hacia el Sistema Financiero, lo que hace que estas personas en lugar de acercarse a las Instituciones Financieras para asesorarse sobre los productos y servicios, prefieren preguntar a sus amigos y familiares.

- La mitad de la población tiene desconocimiento generalizado sobre conceptos financieros básicos como inflación, tasas de interés, riesgo y

rentabilidad, funcionamiento de mercado de capitales y no son capaces de entender o efectuar cálculos básicos con la tasa de interés simple o compuesto.

➤ Las mujeres tienen un menor nivel de conocimiento financiero que sus pares hombres.

Adicionalmente, en el estudio sobre capacidades financieras realizado a cerca de 5.000 ecuatorianos, se observaron las siguientes actitudes:

- 29% de encuestados no se sienten cómodos manejando conceptos financieros
- 19% no saben cómo sacar un crédito
- 20% no saben escoger un producto o servicio financiero
- 23% no saben evaluar un producto o servicio financiero
- 25% de personas perciben que no hay suficiente información sobre productos financieros de la institución
- 17% consideran que la información brindada por la institución financiera no es clara ni fácil de comprender
- 89% desean recibir más información sobre productos y servicios de su institución financiera

Debido a estas falencias de lado y lado, en los últimos años, muchos gobiernos han adoptado leyes y regulaciones que buscan mayor protección al consumidor. La práctica de protección al consumidor, según el Centro para la Inclusión Financiera (Center for Financial Inclusion), busca eliminar las brechas de información existentes entre los reguladores, proveedores de productos y servicios financieros, y los consumidores, e involucra una responsabilidad compartida entre varios actores:

- Las Instituciones Financieras deben tomar una responsabilidad proactiva para integrar la protección al consumidor en sus operaciones y cultura organizacional.
- Los reguladores deben establecer normativas adaptadas a los contextos nacionales, tomando en cuenta los principios, valores, comportamientos, habilidades, y capacidades de los consumidores.
- Los consumidores deben conocer sus derechos, deberes y responsabilidades en el uso de productos y servicios financieros. El usuario que

conoce sus derechos y responsabilidades es capaz de elegir libre y responsablemente los productos o servicios financieros que utilice, además está al tanto de los compromisos que asume cuando celebra un contrato con una Institución Financiera.

En base a estos antecedentes, el Estado ecuatoriano ha establecido un marco normativo que garantiza la protección al consumidor. La Constitución de la República establece en un artículo que los consumidores tienen derecho de disponer de bienes y servicios de óptima calidad y de información precisa. De igual forma a lo largo de los años se han emitido una serie de regulaciones para promover los derechos y responsabilidades del consumidor.

En el año 2010, la Superintendencia de Bancos y Seguros emitió el Código de Derechos al Usuarios del Sistema financiero que busca establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero a través de las mejores prácticas aplicadas por las instituciones que conforman el sistema financiero. Además, se dispone de una serie de derechos sobre los usuarios financieros, para construir relaciones de equidad y equilibrio entre ellos y las Instituciones Financieras. Y, se establece la prohibición a las instituciones que conforman el Sistema Financiero nacional al desarrollo de prácticas que impidan o vulneren la competencia leal en el mercado.

Los derechos que promulga el código son:

1. Derecho a la educación financiera

Esto consiste en que tanto los clientes como los no clientes deben conocer sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, lo cual implica tener claro los alcances y efectos de los productos y servicios que las Instituciones Financieras otorgan así como el rol que cumplen los organismos reguladores de dichos entes: Superintendencia de Bancos y Seguros y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. Derecho a la información de productos y servicios financieros

Tiene que ver con la claridad, precisión, veracidad y oportunidad de la información que se dispone para elegir el mejor producto o servicio financiero de

la variedad que oferta cada Institución Financiera. La información se refiere a: plazos, costos financieros y no financieros (comisiones), tasas de interés, etc.

El Asesor de la entidad debe asegurarse que el Usuario haya entendido los términos y condiciones que protegen el producto o servicio elegido.

3. Derecho a elegir con plena libertad productos y servicios financieros

Se refiere a que ningún Asesor de la Entidad Financiera puede ejercer algún tipo de presión o amenazas para que opte por alguna alternativa que se le oferta.

4. Derecho a acceder a productos y servicios financieros.

Quiere decir que las Instituciones Financieras deben de procurar tener canales para el desarrollo de negocios que permitan una mayor inclusión y fluidez de usuarios en el sistema, optimizando el tiempo.

5. Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad.

Este punto se refiere al buen trato y facilidades que deben prestar las Instituciones Financieras al usuario para que de manera oportuna, pueda acceder sin mayores trabas que los requisitos legales a los productos y servicios que se ofertan.

6. Derecho a acceder a la información y documentación.

Consiste en exigir evidencia documental que sustenten cada una de las fases que requiera la contratación de productos o servicios financieros, así como solicitar la entrega de documentos debidamente cancelados cuando el usuario haya terminado de cumplir con sus obligaciones.

7. Derecho a la protección.

Se refiere que las Instituciones Financieras deben de mantener en confidencialidad los datos personales de sus clientes relacionados con la

solvencia patrimonial y crediticia, así como recibir ayuda ante la existencia de cláusulas en los contratos que atenten contra sus derechos.

Adicionalmente, se incluye el acceso al fondo de garantía de depósitos cuando la Institución Financiera cae en situación de quiebra o liquidación.

8. Derecho al reclamo

Tiene que ver con la posibilidad de presentar quejas ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una Institución Financiera.

Las instancias previstas son:

- Jefe o Supervisor de Agencia
- Defensor del Cliente
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La figura del Defensor del Cliente se incorpora para que los depositantes o clientes de una institución financiera elijan de entre ellos alguien que los represente ante alguna acción u omisión que vulnere o no permita el goce de los derechos anteriormente descritos.

La aplicación de leyes y regulaciones como el Código de Derechos del Usuario busca crear **CONDICIONES MÁS EQUITATIVAS ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS**. Esta es una responsabilidad compartida en la cual las Instituciones Financieras deben trabajar para garantizar los derechos y deberes de los usuarios, y por su parte los consumidores deben conocer cuáles son sus deberes, derechos y obligaciones para garantizar su cumplimiento. Una buena protección al consumidor genera impactos positivos en la población y fomenta la toma de decisiones informadas en el uso de productos y servicios financieros.

Las obligaciones del usuario de servicios financieros pueden resumirse en las siguientes:

- Canalizar sus reclamos y denuncias ante la entidad de intermediación financiera o la Superintendencia de Bancos según corresponda
- La presentación de un reclamo, queja o denuncia frente a las instituciones financieras o ante la SB, no exime de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario.
- Pagar las cuotas periódicas pactadas. Tiene la responsabilidad de cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente. Puede anticipar el pago.
- Es importante el pago de las obligaciones financieras, para conservar un buen historial crediticio