



Programa de EDUCACIÓN FINANCIERA

MÓDULO

3

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

Introducción

Es un deber constitucional garantizar el derecho de todas las personas a acceder a productos y servicios financieros apropiados, con una comprensión de cómo manejar nuestras finanzas con las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas y efectivas, así como a elegirlos libremente.

Con el desarrollo de los talleres de Educación Financiera BanEcuador entregamos información precisa del manejo responsable del dinero, el sobreendeudamiento, derechos y obligaciones sobre los productos financieros, a la vez que se cumple con la Resolución de la Superintendencia de Bancos.

La estructura de nuestras jornadas de capacitación está definida por ejes: el “Eje de Educación Financiera Básica”, el “Eje de Fortalecimiento Organizativo” y un “Eje Trasversal de Sostenibilidad” que permitirá a nuestros participantes reflexionar en temas de igualdad, inclusión y valorar nuestro compromiso con el cuidado de nuestro entorno, para equilibrar y alinear las actividades productivas personales, familiares y organizacionales con los objetivos de sostenibilidad.

Recuerda que eres un actor clave en el Sistema Financiero Nacional y tu participación activa en estos talleres es esencial, para promover la inclusión y el conocimiento en este campo.



Índice

Objetivos.....	3
Conocimientos esperados.....	3
1 EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.....	4
¿Qué es y por qué es importante el Sistema Financiero Nacional?.....	4
Qué es y qué debe hacer un banco para el desarrollo frente a la ciudadanía.....	5
Características de los productos y los servicios financieros.....	6
Uso de los canales transaccionales.....	8
Los derechos de los usuarios del Sistema Financiero Nacional.....	9
Las obligaciones de los usuarios del Sistema Financiero Nacional.....	10
Ejercicio de aplicación.....	11
2 EL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.....	14
¿Qué es y qué funciones tiene la Superintendencia de Bancos.....	14
La participación ciudadana en el Sistema Financiero Nacional.....	14
Forma de hacer un reclamo a una institución financiera.....	15
Ejercicio de aplicación.....	18
GLOSARIO.....	19

Objetivos 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.



Conocimientos 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.



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.

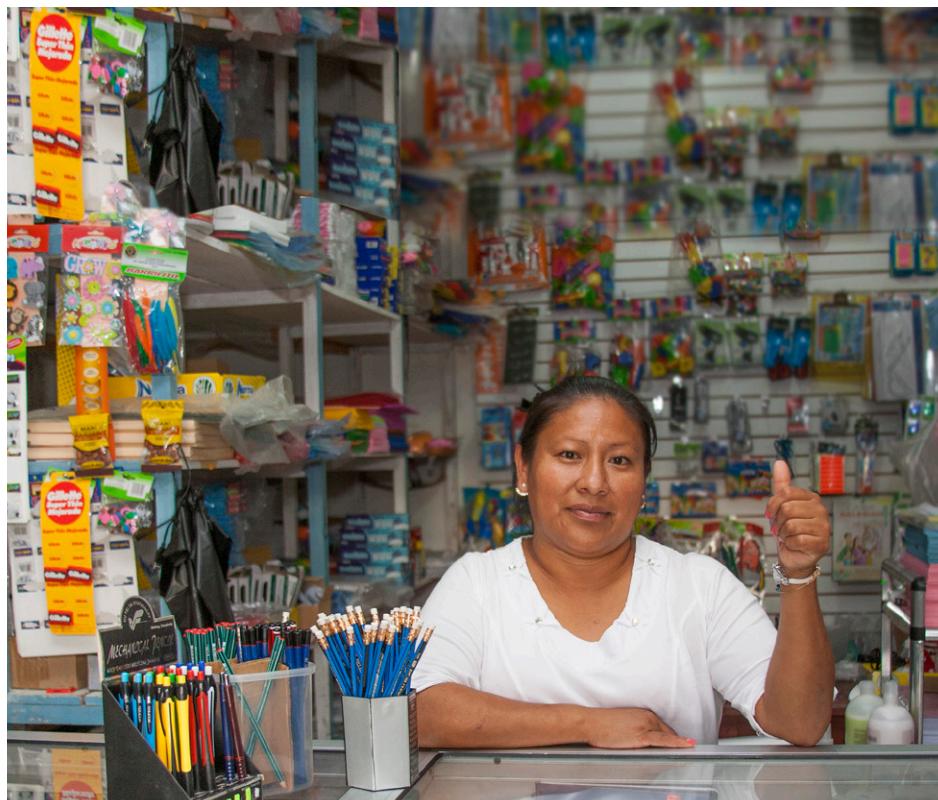
Créditos: el dinero que se presta a una persona u organización, bajo determinadas condiciones de devolución .

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.

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

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

- 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.
- Obtener productos y servicios de calidad de forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato.
- Acceder a información clara, precisa, adecuada, validada, veraz y completa de los productos y servicios.
- 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.
- Conocer los canales de atención de consultas y reclamos para que los realice en caso de requerirlo.





Las obligaciones de los usuarios del Sistema Financiero Nacional

- Conocer y entender el contrato con los términos y condiciones de los servicios o productos adquiridos y conservar una copia.
- No utilizar sistemas financieros informales e ilegales como: prestamistas o chulqueros y pirámides financieras.
- Pagar las cuotas de los créditos obtenidos en las fechas establecidas.
- 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.
- Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto o servicio financiero.



Ejercicio de aplicación

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

Ventajas	Desventajas
1.	1.
2.	2.



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 4.800 dólares, solo por interés.



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

Dinero disponible para invertir: **\$4.000**

Negocio nuevo de inversiones:

10% mensual = \$400

Ganancia en un año = \$4.800

Depósito a Plazo Fijo en Banco:

6% anual

Ganancia en un año = \$240



2 EL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

¿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.

Veeduría Ciudadana

VIGILAR, FISCALIZAR Y CONTROLAR 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 agilitar 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 Formulario Único de Atención (FUA) se encuentra disponible en el sitio web de BanEcuador; para acceder a este documento coloque la siguiente dirección URL en el navegador de internet: <https://www.banecuador.fin.ec/mesa-ciudadana/> y descárguelo.

En caso de necesitar realizar una consulta o reclamo, imprima el formulario y llénelo de acuerdo a la guía para ingresar datos que se encuentra en la parte posterior del documento.



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. _____

GLOSARIO

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.



www.banecuador.fin.ec



Call center: 1800 000 700

MÓDULO
3

