

ACTIVIDAD	TEMAS
MÓDULO IV	
Derechos del Usuario del Sistema Financiero	- Derechos - Obligaciones

TEMA	SUB TEMA	COMPONENTES TEÓRICOS
DERECHOS	Derecho a la Educación Financiera	Objetivo: establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos y obligaciones del usuario del sistema financiero. Esto a través de las mejores prácticas aplicadas por todas las instituciones que conforman el sistema financiero.
	Derecho a la Información de productos y servicios financieros	Claridad, precisión, veracidad y oportunidad de la información para elegir el mejor producto o servicio financiero de la variedad que oferta cada IFI. Información referente a: plazos, costos financieros y no financieros (comisiones), tasas de interés, etc. El asesor de la entidad debe asegurarse que el usuario haya comprendido los términos y condiciones que protegen el producto o servicio informado.

	Derecho a elegir con plena libertad productos y servicios financieros	Ningún funcionario de la entidad financiera puede ejercer algún tipo de presión o amenazas para que opte por alguna alternativa que se le oferta.
	Derecho a acceder a productos y servicios financieros	Las Instituciones Financieras deben procurar tener canales para el desarrollo de negocios que permitan una mayor

		inclusión y fluidez de usuarios en el sistema, optimizando el tiempo.
	Derecho a obtener productos y servicios de calidad	La calidad es un conjunto de características o propiedades que tiene un producto o servicio, las cuales satisfacen las necesidades del cliente y se ven reflejadas en una sensación de bienestar. En cumplimiento al citado derecho, las IFI's tienen la obligación de mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
	Derecho a acceder a la información y documentación	Evidencia documental que sustente cada una de las fases que requiera la contratación de productos o servicios financieros. Solicitar la entrega de documentos debidamente cancelados cuando el usuario haya terminado de cumplir con sus obligaciones.

	Derecho a la protección	Mantener la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia. Acceso al beneficio de garantía de depósitos, cuando la institución financiera cae en situación de quiebra o liquidación de acuerdo a lo estipulado por los organismos de control como la SB.
	Derecho al reclamo	Presentar quejas ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una institución financiera.

TEMA	SUB TEMA	COMPONENTES TEÓRICOS
OBLIGACIONES	Cumplir con lo pactado	Cumplimiento de condiciones contractuales establecidas entre el usuario y la institución financiera y además las normas establecidas por los organismos de control en materia de lo actuado.
	Pagar las cuotas periódicas pactadas	Responsabilidad en cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente, o en su defecto notificar a la institución financiera en búsqueda de un arreglo de obligaciones. Es permitido: • Anticipar el pago • Pre cancelar las obligaciones



**FONDO DE CESANTÍA PRIVADO DE LOS EMPLEADOS,
TRABAJADORES Y DOCENTES DEL GOBIERNO MUNICIPAL
DE OTAVALO Y EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA
EMAPAO FCPC**



	Cumplimiento de Obligaciones	A pesar de haber presentado cualquier tipo de reclamo, los usuarios no están exentos de cumplir con sus obligaciones financieras: • Pagar, por concepto de consumos o de servicios. • Pagar los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo. • Cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.

Para finalizar y certificar el presente módulo, por favor ingrese al siguiente link y complete la evaluación:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScyNVh4d9Rr52d62KSW9N0VwEATnKNRxDakviPaDrf7djNC8g/viewform?usp=sf_link

Evaluación de satisfacción.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSez-Csl2UZrprSU4Vv1u0xsnotnNJUuWWJiWVkbCyZzBvGAw/viewform?usp=sf_link