

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2022

ANTECEDENTES

Los artículos 300 y 308 de la Ley de Seguridad Social determina que la Superintendencia de Bancos control de las actividades económicas y los servicios que brindan las instituciones públicas y privadas de Seguridad Social atiendan el interés general y se sujetan a las normas legales vigentes y que el organismo de control expedirá mediante resolución las normas necesarias para la aplicación de la ley de Seguridad Social,

El artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que la Superintendencia de Bancos efectuará la vigencia auditoría intervención control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan el interés general.

Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos deberán desarrollar programas de educación financiera a favor de sus clientes y usuarios colaboradores y público en general con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y usuarios procurando de esta formación están encaminadas a que los clientes y usuarios tomen decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana.

Finanfondo FCPC al ser una institución de responsabilidad social, la educación financiera es parte de su visión y misión, pensando siempre en que no se puede liderar la inclusión financiera y social sin educación y asesoría.

La Educación financiera es un proceso continuo mediante el cual la población aprende a mejorar la comprensión de los conceptos características costos y riesgos de los productos y servicios financieros adquirir habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibidas interactuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida.

Todos los contenidos desarrollados en los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas deberán estar relacionados con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes y en otros instrumentos nacionales e internacionales

El proceso de educación financiera es un conjunto de fases o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo comprenden diferentes módulos modalidades de capacitación indicadores de evaluación información o asesoría entre otros con el propósito de generar conocimiento sobre educación financiera que conlleve un cambio de actitud en un grupo objetivo de la población a la que está dirigida. El programa de educación financiera es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control

OBJETIVOS

Asegurar una educación financiera continua y permanente de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.

Difundir los derechos del usuario financiero para promover el cumplimiento de normas éticas de conducta y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones y usuarios financieros.

Ayudar al público objetivo de conocer las características comprender las ventajas y desventajas los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios.

Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros el fin de tomar decisiones debidamente informados.

Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos y poblaciones.

Verificar que el cliente se le proporcione de manera transparente clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumirá a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros.

Capacitar al público objetivo para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares.

Capacitar al público objetivo sobre los productos y servicios financieros ofertas en el mercado.

Educar al público objetivo sobre las características beneficios costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por lo sentí descontroladas.

Educar al público objetivo sobre los derechos y obligaciones que el usuario de zoom en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA FINANFONDO

El programa de educación financiera fomentará la divulgación de la información de productos y servicios brindados a nuestros partícipes con el fin de que tengan la posibilidad de obtener información comparable y objetiva sobre los riesgos y rendimientos de los diferentes tipos de beneficios que el mercado ofrece. Se pondrá en conocimiento de los partícipes, los requisitos para acceder a la prestación de cesantía; así como de las demás prestaciones existentes en el mercado, como la ayuda mortuoria, las desafiliaciones y las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

Público objetivo:

Se dirige la acción de educación financiera a los partícipes del Fondo Complementario Previsional Cerrado del Ministerio de Economía y Finanzas y del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y sus familias.

Medios de difusión:

Los medios de difusión que apoyarán la sensibilización de la información de Finanzafondo FCPC a los respectivos públicos serán:

- PÁGINA WEB: <https://finanfondo.com/index.php/transparencia/#EF>
- Visitas in situ al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador a nivel nacional y Ministerio de Economía y Finanzas, con la presentación en PPT para cada módulo y entrega de trípticos informativos.
- Presentación en oficinas del fondo para el personal de Finanzafondo FCPC con la presentación en PPT para cada módulo y entrega de trípticos informativos.

Modalidades:

Las modalidades que se aplicarán al Programa de Educación Financiera de Finanzafondo FCPC serán virtual y presencial con el fin de mantener un proceso de educación financiera directa hacia el público objetivo, donde se espera que las actividades realizadas por el fondo tengan un mínimo total de 122 participantes entre los 3 módulos y 2 tipos de modalidades.

- **Capacitación Virtual:**
Se impartirán talleres, conferencias y charlas como parte de las actividades de capacitación virtual a través de la plataforma para videoconferencias Zoom, así como la difusión del material del PEF 2022 a través de correos masivos y la página web del fondo.
El mecanismo de evaluación será realizar preguntas aleatorias a los participantes.
- **Capacitación Presencial:**
Se impartirán talleres, conferencias y charlas como parte de las actividades de capacitación presencial a con visitas in situ al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador a nivel nacional y Ministerio de Economía y Finanzas con apoyo en material impreso y presentaciones.
El mecanismo de evaluación será un cuestionario corto para que pueda ser llenado por las personas que participaron en las charlas.

El monitoreo y evaluación del PEF 2022 se realizará mediante la coordinación de Inversiones privativas y no privativas del fondo.

Los datos de asistencia de los participantes y pedidos de información serán recopilados minuciosamente en cada módulo del PEF 2022. A fin de medir los resultados y el impacto del programa, se utilizará las siguientes herramientas como *metodología de evaluación*:

Herramienta	Escala	Evaluación PEF 2022
*Encuestas de satisfacción a participantes en módulos.	100% de participantes satisfechos	Exitoso
	+60% de participantes satisfechos	Cumplido
	50% de participantes satisfechos	Aceptable
*Conteos de participantes en módulos.	+100% de participantes	Exitoso
	=100% de participantes	Cumplido
	+90% de participantes	Aceptable

Cuadro No. 1 Metodología Evaluación PEF 2022 Finanzafondo FCPC.

Elaborado por: Coordinación IPNP.
*Línea base 122 partícipes proyectados PEF 2022

PRESUPUESTO:

El presupuesto dispuesto para lograr el PEF 2022 fue incluido en el POA 2022 por USD 700.00

ACTIVIDADES:

A fin de cumplir con el Programa de Educación Financiera del Fondo, se seguirá un esquema que busque relacionar los conceptos teóricos con las actividades cotidianas que realizamos, a fin de identificar claramente dichos conceptos. Se utilizarán varios mecanismos para lograr la capacitación de las personas, atendiendo de forma diferenciada a cada grupo a los que se imparta la capacitación, identificando sus principales intereses de acuerdo con la edad y actividades que realicen. Serán útiles, sobre todo, el envío de información a través de correo electrónico, la impresión de los contenidos del programa en trípticos u hojas volantes y la publicación de material multimedia educativo en el sitio web de Finanfondo FCPC, además de las herramientas financieras Superintendencia de Bancos en su portal:

<https://aplicativosfinancieros.superbancos.gob.ec/necesidad/finanzas-hogar>

CRONOGRAMA:

Se planifica ejecutar el PEF 2022 desde el mes de marzo de 2022 hasta diciembre de 2022, cuyo avance será puesto en conocimiento del ente de control. Finanfondo FCPC, plantea realizar las capacitaciones del Programa de Educación Financiera 2022 que puede tener variaciones de acuerdo a las autorizaciones concedidas por las instituciones públicas y sino hay un rebrote del COVID 19 para salvaguardar la salud de los participantes y personal del Finanfondo , a continuación el siguiente cronograma tentativo:

INICIATIVA	TAREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Capacitación Programa de Educación Financiera	Presentación y aprobación PEF 2022.												
	Elaborar cronograma de capacitación de PEF 2022.												
	Preparación material didáctico.												
	Ejecución de las capacitaciones PEF 2022.												
	Elaboración de informes de capacitación.												

Cuadro No. 2 Cronograma ejecución PEF 2022 Finanfondo FCPC.

Elaborado por: Coordinación IPNP.

Visitas in situ MEF y SENA E a Nivel Nacional, y Videoconferencias.

Horarios	DISTRITO		MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV
09H00 15h00 Jornada de capacitación por grupos conforme aforos.	Capacitaciones presenciales	Oficina SENA E Distrito Guayaquil	11 mayo						
		Oficina SENA E Distrito Guayaquil - Puerto Marítimo.	12 mayo						
		Oficina SENA E Distrito Sta. Rosa.		17 junio					

		Oficina SENA E Distrito Tulcán.			20 julio				
		Oficina SENA E Distrito Quito				19 agosto			
		Oficinas MEF Quito					16 sept.		
		Oficina SENA E Distrito Sta Rosa						17 oct.	
		Oficinas fondo Personal FCPC							11 nov.
	Capacitaciones Virtuales	Público Niños				26 agosto			
		Público niños							25 nov

Cuadro No. 3 Horarios distritos capacitación PEF 2022 Finanfondo FCPC.
Elaborado por: Coordinación IPNP.

Cabe mencionar que entre la planificación del Programa de Educación Financiera se plantean impartirlo de manera telemática y presencialmente, ésta última considerando las medidas de bioseguridad establecidas por el gobierno central, Finanfondo FCPC y la Institución que se visite, toda vez que zonas geográficas donde prestan servicios funcionarios de SENA E se encuentran ubicados en territorios del país con poca cobertura de internet.

Conforme el Art. 10.6 de la Resolución SB-2015-665 referente a los programas de educación Financiera de entes controlados por la Superintendencia de Bancos, los programas de educación Financiera deben incrementar en un 20% anual referente al año pasado, por lo que Finanfondo FCPC planifica realizar el programa de educación financiera con un mínimo de 122 participantes entre todos los módulos.

A continuación, se presenta el esquema del programa por módulos:

MÓDULO 1 - PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y AHORRO

Grupos:

- Niños escolares (5 a 8 años)
- Preadolescentes (9 a 12 años)

Temas:

- Planificación financiera ahorro,
- Elaboración de un presupuesto,
- Conociendo productos y servicios financieros.

MÓDULO 2 – SISTEMA FINANCIERO

Grupos:

- Jóvenes (13 a 17 años)
- Jóvenes adultos (18 a 24 años)

Temas:

- Estructura, conceptos, actores y funcionamiento de los sistemas controlados,
- Rol de la Superintendencia de Bancos administración riesgos asociados derechos y obligaciones de las operaciones de crédito,
- Formas y figuras legales establecidas para ejercer los derechos y reclamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos.

MÓDULO 3 - PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Grupos:

Adultos (25 a 64 años)

Adultos mayores (desde 65 años en adelante)

Temas:

- Administración manejo, uso, derechos y obligaciones y riesgos asociados a los servicios financieros ofertados tales como libretas de ahorro ,cuentas corrientes y uso de cheques depósitos a plazo créditos y tarjetas de crédito entre otros; y productos financieros tarjetas de crédito débito cajeros automáticos banca electrónica giros y transferencias remesas entre otros,
- Seguros relacionados con los productos ofertados por las entidades controladas especialmente en el con ser miente información general sobre seguros los derechos y obligaciones de los asegurados los riesgos cubiertos exclusiones de seguro los montos asegurados y el proceso es requisito y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro entre otros,
- Utilización de los canales transaccionales.

DESARROLLO:

A continuación, se presenta el detalle de los temas para abordar en el programa de educación financiera 2022 por módulos:

MÓDULO 1 - PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y AHORRO

El módulo 1 tiene como público objetivo a niños escolares (5 a 8 años) y preadolescentes (9 a 12 años), con los siguientes temas:

PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y AHORRO

Es el conjunto de actividades que permiten a las familias tomar buenas decisiones a lo largo de su ciclo de vida, definir sus objetivos financieros y desarrollar 40 estrategias para afrontar presentes y futuras necesidades de forma eficiente.

La planeación financiera surge de la necesidad de los individuos de hacer un adecuado manejo de los recursos, conociendo que existe una amplia variedad de productos y servicios financieros.

Proceso de planeación financiera permite a las personas hacerse cargo de sus finanzas personales sin la necesidad de contratar un planeador financiero profesional.

La planificación financiera puede resumirse en actividades claves:

- Llevar las cuentas al día por escrito
- Conocer cuáles son los gastos
- Priorizar los gastos más importantes

Una vez realizadas estas actividades podemos iniciar un plan personal eficiente con los siguientes pasos:

1. Registrar ingresos y gastos

2. Establecer un porcentaje de ahorro
3. Establecer metas por alcanzar
4. Establecer un tiempo para alcanzar la meta
5. Ser constante hasta alcanzar la meta

El ahorro personal y familiar tiene un papel preponderante como amortiguador de una situación de estrés económico. Así, la planificación financiera de los hogares tiene un rol estabilizador en épocas de crisis

Entre las desventajas de no ahorrar están:

- Al tener el dinero “a la mano”, se puede caer en la tentación de gastárselo.
- El dinero en casa no genera rendimientos.
- Mayor posibilidad de pérdida o robo

En el presupuesto personal y familiar es importante ahorrar:

- Vivir sin preocuparse por las deudas o por el dinero que hace falta para llegar a fin de mes, es sinónimo de tranquilidad.
- Tener una reserva de dinero, sirve para solventar verdaderas necesidades que en diferentes momentos de la vida cotidiana se pueden presentar.

Para ahorrar es importante hacerlo de manera formal, consiste en tener su ahorro en una entidad formal como son: los bancos, sociedades financieras, cooperativas, mutualistas, instituciones financieras públicas, entre otras entidades.

- Es seguro y permite que el dinero genere intereses.
- Hay diferentes productos que se ajustan a las necesidades y permiten retirar el dinero cuando se desee.

Conclusión: La planificación permite conocer cuánto ganamos y cuanto gastamos para mantener un control sobre el dinero y lograr cumplir objetivos financieros personales; ahorrar ayuda a cumplir estas metas en menos tiempo.

ELABORACIÓN DE UN PRESUPUESTO

Presupuesto se refiere a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo

El presupuesto familiar es un procedimiento, que también se puede plasmar en un documento, mediante el cual se hace una planificación y un control de las cuentas económicas de un hogar (gastos e ingresos). Esta clase de presupuesto informa sobre la diferencia entre los ingresos y los gastos existentes en un hogar, ofreciendo como resultado un saldo final. Si los ingresos superan a los gastos, la familia se encontrará en una situación de superávit (equivalente a los beneficios de una empresa) y con capacidad de ahorrar, por lo que estos nuevos ahorros pueden destinarse a devolver total o parcialmente la deuda que tengan, guardarse aumentando los iniciales, invertirse o emplearse en algún gasto nuevo.

En el presupuesto personal y familiar es importante realizar un Plan de Ahorro, establecer prioridades y ponerse metas específicas y realizables en un periodo de tiempo determinado. No es más que el análisis de gastos e ingresos en un periodo determinado.

El presupuesto personal y familiar permite conocer en que utilizamos nuestro dinero, priorizar nuestros gastos, reducir nuestras deudas, mejorar nuestra capacidad de ahorro, acumular un fondo para emergencias, poder hacer previsiones de futuro, marcarnos objetivos y cumplirlos, entre otros.

Por lo antes mencionado se puede elaborar un presupuesto con los siguientes pasos:

1. Identifique sus ingresos: Realice una lista de todas las actividades que le permiten ganar dinero tales como el sueldo, arriendos o ventas.
2. Identifique sus gastos: Elabore una lista de los pagos que debe realizar mensualmente, recuerde incluir:
 - Gastos fijos: no varían de un mes a otro
 - Gastos variables: varían de acuerdo a cuanto se consuma
 - Cuotas por deuda: pagos que debe realizar a las tarjetas de crédito o créditos adquiridos

Ejemplo de un presupuesto:

Presupuesto Personal	
Mes: _____	Año: _____
Ingresos	
Concepto	Cantidad
Ingreso 1	\$ 20,000.00
Ingreso 2	\$ -
Otros ingresos	\$ 5,000.00
Total de ingresos:	\$ 25,000.00
Gastos	
Concepto	Cantidad
Ahorro	\$ 1,000.00
Despensa y comida	\$ 7,000.00
Vivienda	\$ -
Servicios	\$ 2,000.00
Transporte	\$ 2,000.00
Vestido y calzado	\$ -
Diversión	\$ -
Educación	\$ 4,500.00
Seguros	\$ -
Impuestos	\$ -
Otros gastos	\$ -
Total de gastos:	\$ 16,500.00
Saldo:	
Presupuesto	Real
\$ 8,500.00	\$ -

<https://aplicativosfinancieros.superbancos.gob.ec/herramienta/presupuesto>

Conclusión: El presupuesto nos ayuda a conocer nuestro nivel de ahorro (ingresos menos egresos) y, de ese modo, saber si estamos logrando un nivel de ahorro adecuado, o es necesario reducir algunos gastos, o buscar nuevas fuentes de ingresos (por ejemplo, nuevos negocios o inversiones), así como nuestro nivel de endeudamiento (egresos como consecuencia del pago de deudas) y, de ese modo, saber si debemos limitar el uso de deudas o, en todo caso, si es posible adquirir nuevas.

CONOCIENDO PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

Productos financieros: Son todos aquellos autorizados por la ley para que sean ofrecidos por las entidades financieras, tales como:

- Crédito de Consumo.
- Crédito Comercial.
- Crédito de Vivienda.
- Microcrédito.
- Cuentas Corrientes.
- Cuentas de Ahorro.
- Depósito a Plazo.
- Fondo de Garantía.
- Fondos de inversión
- Tasas de intereses

Servicios financieros o bancarios: Son los ofrecidos por una entidad de financiera en el marco de lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero, tales como:

- Medios de pago
- Canales

Conclusión: Los productos y servicios financieros deben ofrecerse de manera transparente y sostenible, y deben responder a las necesidades de la población.

MÓDULO 2 – SISTEMA FINANCIERO

ESTRUCTURA, CONCEPTOS, ACTORES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS CONTROLADOS.

El sistema financiero nacional está integrado por:

- **Sector Financiero Público**

El sector financiero público está compuesto por:

- ✓ Bancos
- ✓ Corporaciones.

Las entidades del sector financiero público se crearán mediante decreto ejecutivo.

- **Sector Financiero Privado**

El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades:

- ✓ Bancos múltiples y bancos especializados:
 - Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito
 - Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito.
- ✓ De servicios financieros
- ✓ De servicios auxiliares del sistema financiero.

- **Sector Financiero Popular y Solidario**

El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

- ✓ Cooperativas de ahorro y crédito
- ✓ Cajas centrales
- ✓ Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
- ✓ De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

- **Subsidiarias o Afiliadas**

También forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador.

Conclusión: El sistema financiero ecuatoriano está conformado por Sector Financiero Público, Sector Financiero Privado, Sector Financiero Popular y Solidario, Subsidiarias o Afiliadas.

ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS ADMINISTRACIÓN RIESGOS ASOCIADOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Conclusión: La Superintendencia de Bancos es un organismo de control que busca mantener un equilibrio entre derechos y obligaciones de los actores del sistema financiero.

FORMAS Y FIGURAS LEGALES ESTABLECIDAS PARA EJERCER LOS DERECHOS Y RECLAMOS TANTO DENTRO DE LA ENTIDAD CONTROLADA COMO EN ORGANISMOS PÚBLICOS.

Derechos:

Por su parte el Código del Usuario Financiero establece los siguientes derechos del usuario:

- ✓ A la Educación Financiera: Acceder a través de las instituciones y entidades afines a los distintos niveles de educación financiera, que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
- ✓ A la información de productos y servicios financieros: Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero. A elegir con libertad los productos y servicios financieros: Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido.
- ✓ A acceder a productos y servicios financieros: El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros.
- ✓ A obtener productos y servicios financieros de calidad: El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad.
- ✓ Al acceso a la información y documentación.
- ✓ A la protección: El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras.
- ✓ A la defensa:
 - Derecho al reclamo: El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.
 - Tramitación de reclamo: La Superintendencia de Bancos 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.

Obligaciones:

Los usuarios del sistema financiero tendrán al menos las siguientes obligaciones:

- ✓ Cumplir con lo pactado en la forma, plazos, términos y condiciones establecidas en el contrato bancario.
- ✓ Al obtener un crédito, el cliente tiene la responsabilidad de cumplir estrictamente con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas en la ley.

- ✓ Pagar las obligaciones financieras contraídas, para conservar un buen historial crediticio.
- ✓ Canalizar sus reclamos y recursos ante la institución financiera o la superintendencia respectiva, conforme las disposiciones legales vigentes.
- ✓ La presentación de una queja o reclamo no exime de cumplir con sus obligaciones de pago, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.
- ✓ El cliente debe pagar las cuotas periódicas pactadas; puede anticipar el pago, sin penalización.

Conclusión: Todos los actores del sistema financiero deben mantener un equilibrio entre derechos y obligaciones.

MÓDULO 3 - PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

ADMINISTRACIÓN MANEJO, USO, DERECHOS Y OBLIGACIONES Y RIESGOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS TALES COMO LIBRETAS DE AHORRO CUENTAS CORRIENTES Y USO DE CHEQUES DEPÓSITOS A PLAZO CRÉDITOS Y TARJETAS DE CRÉDITO ENTRE OTROS; Y PRODUCTOS FINANCIEROS TARJETAS DE CRÉDITO DÉBITO CAJEROS AUTOMÁTICOS BANCA ELECTRÓNICA GIROS Y TRANSFERENCIAS REMESAS ENTRE OTROS.

Los productos financieros se refieren a instrumentos que ayudan a ahorrar e invertir de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada inversor esté dispuesto a asumir. Por lo general, los productos financieros son emitidos por varios bancos, instituciones financieras, corredores de bolsa.

Productos financieros: Son todos aquellos autorizados por la ley para que sean ofrecidos por las entidades financieras, tales como:

- Crédito de Consumo.

Crédito de consumo, préstamos a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero del libre disposición que permiten la adquisición de bienes de consumo el pago de servicios por lo general la tasa de este producto es alta por el riesgo que implica.

- Crédito Comercial.

El crédito comercial satisface necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño financia capital de trabajo adquisición de bienes pago de servicios encaminados a la operación de la misma normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

- Crédito de Vivienda.

Crédito de vivienda conocido también como crédito hipotecario crédito que se otorga para la adquisición de una vivienda para reparación remodelación o mejoramiento de la vivienda a largo plazo entre 10 y 25 años.

- Microcrédito.

Microcrédito son préstamos concedidos al prestatario sea persona natural o jurídica o a un grupo de prestatarios con garantía solidario financian actividades en pequeña escala de producción comercialización o servicios la fuente de pago proviene de las ventas de ingresos generados por dichas actividades sujetas a verificación

- Cuentas Corrientes.

Cuentas corrientes con cheques como forma de pago acumulación de dinero a través de depósitos por ventanilla y transferencia bancaria al igual que cuentas de ahorro disponen del capital mediante cobro de cheque y tarjeta de débito al abrir una cuenta corriente se establece un contrato entre el usuario y la institución financiera en el que se acuerda que dicha entidad haga efectivas las órdenes de pago emitidas por el usuario es decir los cheques.

- Cuentas de Ahorro.

Las cuentas de ahorro permiten generar ahorros con seguridad y rentabilidad facilita la planificación financiera y el manejo de los recursos en una cuenta de ahorro el dinero contribuye a alcanzar metas es también un respaldo para imprevistos como accidentes o enfermedades.

- Depósito a Plazo.

Depósito a plazo al cliente entrega un monto de dinero a la entidad financiera un plazo determinado o una tasa fija y una tasa fija concluido el plazo la institución devuelve al cliente de la cantidad entregada más los intereses respectivos no se puede acceder a estos fondos antes del plazo determinado existen instituciones que permiten acceder por una porción de estos previa la aplicación de una penalización la cual se no se cataloga como tarifa.

- Fondo de Garantía.

Fondo de garantía es una herramienta que busca facilitar el acceso al crédito a micro pequeños y medianos empresarios que no cuentan con los colaterales suficientes para respaldar una operación crediticia en el sistema financiero ecuatoriano.

- Fondos de inversión

Es una alternativa la inversión diversificada que busca reducir el riesgo está constituido por los depósitos de diversas personas denominados partícipes del fondo o administrado por una sociedad gestores responsable de su gestión el rendimiento del fondo se hace efectivo en el momento de la venta de las participaciones la cual puede llevarse a cabo en cualquier momento.

Negocios fiduciarios la legislación ecuatoriana contempla la existencia de dos tipos de negocios fiduciarios los encargos fiduciarios y los fideicomisos mercantil.

- Tasas de intereses

Son un precio del dinero que un inversionista debe recibir por un tiempo en el que hace uso de ese dinero al igual que el precio de cualquier producto cuando hay más líquido es la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Tasas activas o de colocación es el porcentaje que cobran las instituciones financieras por un préstamo otorgado.

Las pasivas o de captación es el porcentaje que paga la banca por un inversión o depósito a sus clientes.

La tasa nominal es el porcentaje que es cobrado en concepto de interés sobre una cantidad de dinero acordado sin tener en cuenta otros gastos de cualquier tipo.

Tasa efectiva o real es el porcentaje que es cobrado en concepto de interés sobre una cantidad de dinero acordada sumados todos los gastos de administración.

Servicios financieros o bancarios: Son los ofrecidos por una entidad de financiera en el marco de lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero, tales como:

- Medios de pago

Medios de pago estos pueden ser:

Tarjetas de crédito:

Es un instrumento que permite al titular o usuario de un crédito adquirir bienes o pagar servicios vendidos o prestados en establecimientos afiliados al correspondiente sistema sirve como un medio de financiamiento que permite comprar o desembolsar dinero en el acto la contratación de una tarjeta de crédito implica la firma de un contratante en el cual el tarjetahabiente se compromete a pagar sus consumos de acuerdo a las políticas de cada tarjeta de lo contrario la entidad emisora puede suspender la línea de crédito a través de la cancelación de la tarjeta y ejecutar las acciones legales pertinentes

Tarjeta de débito:

Es un instrumento de pago en la Red de establecimientos de afiliados al sistema que cuenten con dispositivos electrónicos los montos son debitados inmediatamente de la cuenta del titular y acreditados en la cuenta del beneficiario previa autorización y existencia de fondos suficientes.

- Canales

Las sucursales bancarias:

Son oficinas de las instituciones financieras que se crean con el fin de abarcar todas las zonas geográficas donde se encuentran sus clientes y satisfacer sus necesidades financieras las sucursales deberá entregar la misma información que remiten a sus matrices.

Cajeros automáticos:

Son dispositivos electrónicos que operan en línea con exceso en tiempo real la información que permite a los usuarios autorizados a retirar dinero en efectivo el mismo que es de vital importancia de sus cuentas adicionalmente se ofrecen otros servicios complementarios como consulta de saldos transferencias de fondos depósitos pagos bloqueo de tarjetas y consultas generales relacionadas con los servicios de los que la institución financiera mantiene un convenio

Banca electrónica:

Son fortalecer las instituciones financieras donde se pone al servicio del cliente que para que les permitan acceder por medio del Internet mediante computadores o dispositivos móviles también se les denomina banca Online

Banca telefónica:

Vía telefónica se pueda acceder también a servicios como transferencias consultas pagos inversiones solicitud de productos atención empresas atención a clientes de tarjeta de crédito soporte de banca electrónica afiliación a servicios automáticos o emergencias bancarias

Corresponsales bancarios:

Conclusión: Los productos y servicios financieros deben ofrecerse de manera transparente y sostenible, y deben responder a las necesidades de la población.

SEGUROS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS OFERTADOS POR LAS ENTIDADES CONTROLADAS ESPECIALMENTE EN EL CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERAL SOBRE SEGUROS LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ASEGURADOS LOS RIESGOS CUBIERTOS EXCLUSIONES DE SEGURO LOS MONTOS ASEGURADOS Y EL PROCESO DE REQUISITO Y LOS PLAZOS PARA REALIZAR LAS RECLAMACIONES ANTE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO ENTRE OTROS.

Información general sobre seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; los montos asegurados; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros deben ser analizados antes de adquirir un seguro, los seguros pueden ser:

Seguro de créditos.

Cubre la pérdida generada en una operación de crédito por la falta de pago de los prestatarios. En este sentido, una variante de este seguro que es muy utilizada es el Seguro de Desgravamen, que cubre a las entidades por los créditos otorgados ante el fallecimiento del titular.

Seguro de automóviles.

Es uno de los seguros más comercializados. En su forma básica, este seguro cubre incendio, accidente y robo del vehículo. La póliza ampara al propietario del vehículo contra estos riesgos de acuerdo con la suma asegurada, pero en el caso de accidentes el seguro cubre los daños sufridos únicamente por el automotor. No obstante, debido a su demanda, muchas aseguradoras han sumado al vehículo ciertos beneficios con primas diferenciadas como Responsabilidad Civil; la cual cubre lesiones causadas a terceros y daños producidos a cosas de estos. En este sentido, si el dueño del automotor asegurado causa por accidentes daños corporales o la muerte de un tercero, la compañía responde hasta un determinado importe. La indemnización por daños materiales suele ser más reducida.

Seguro contra incendio y líneas aliadas.

Este tipo de seguro cubre los bienes muebles e inmuebles contra el riesgo de los incendios. La compañía aseguradora indemniza al asegurado por el daño que hubieran sufrido los bienes objeto del seguro, a causa de un incendio que no haya sido auto provocado, además cubre las plantaciones que pudiesen resultar dañadas con lluvias intensas o granizo, entre otros dependiendo de la cobertura del seguro.

Es importante conocer los siguientes términos relacionados a los seguros:

Prima:

Es el precio del seguro, el tomador del seguro (también llamado asegurado) está obligado al pago de la prima de acuerdo con las condiciones estipuladas en la póliza de seguro.

Deducible:

Es la parte que se “sustraer” del pago que hace la aseguradora por la pérdida sufrida por el asegurado. El deducible puede ser un monto específico, es decir, una cifra en dólares, o puede ser un porcentaje del monto total del seguro contratado en la póliza.

Cobertura:

Es la protección que nos brinda la compañía de seguros en función del acuerdo que hayamos alcanzado previamente con ella. Normalmente, cuanto mayor sea la cuota que abonamos a la aseguradora, mayores serán también las coberturas del seguro.

El Periodo de Carencia:

Es el período inicial en el cual, las enfermedades que le sean diagnosticadas al Asegurado no serán cubiertas y generalmente dura 30 días para enfermedades simples y 90 días como máximo para situaciones más complejas a partir de la contratación de la póliza, a excepción de las emergencias

Conclusión: Los seguros relacionados a los productos y servicios financieros permiten cubrir imprevistos y sus costos.

UTILIZACIÓN DE LOS CANALES TRANSACCIONALES.

Son la vía de acceso algunos tradicionales y otros no tradicional de los bancos hacia los clientes establecimientos que representan un punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos son lugares remotos operan a través del sistema de transmisión de datos en línea y en tiempo real permiten descongestionar las oficinas ampliar la cobertura y realizar varios tipos de transacciones generan una

comisión a favor del establecimiento que ejecuta la transacción normalmente se les conoce como tiendas del barrio puntos de pago

- Las sucursales bancarias:
- Cajeros automáticos:
- Banca electrónica:
- Banca telefónica:
- Corresponsales bancarios:

Conclusión: Los canales transaccionales son para uso de los clientes del sistema financiero y una manera de que las instituciones financieras brinden un servicio más ágil a los usuarios.

GLOSARIO DE TERMINOS

Para efectos de la aplicación del programa de educación financiera, se determinan las siguientes definiciones, conforme la CODIFICACION SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, LIBRO PRIMERO TOMO IV

- **Conocimientos financieros.-** Es el conjunto de habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.
- **Cliente.-** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial; así como, los afiliados y pensionistas de los Institutos de Seguridad Social y partícipes de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.
- **Educación financiera.-** Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida.
- **Facilitador.-** Es la persona encargada de transmitir conocimientos, a través de una metodología estructurada, con el objetivo de fortalecer las actitudes en la toma de decisiones por parte del público objetivo. e. Grupos.- Es la segmentación del público en general y usuarios, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la educación financiera.
- **Medios de difusión.-** Son aquellos canales utilizados para realizar actividades de sensibilización e información de los contenidos del Programa de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información relacionada con los productos y servicios ofertados.
- **Modalidad de Capacitación.-** Es el medio a través de cual se realizarán actividades educativas definidas en los Programas de Educación Financiera.
- **Modulo.-** Corresponde a un conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para un determinado público objetivo con el propósito de apoyar en

el proceso de desarrollo de sus capacidades especialmente en temas financieros, tales como el módulo para jóvenes, entre otros.

- **Proceso de educación financiera.-** Es un conjunto de fases y/o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo; comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, entre otros, con el propósito de generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigida.
- **Programa de educación financiera (PEF).-** Es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control.
- **Público objetivo.-** Es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, clasificado en grupos y subgrupos.
- **Subgrupos.-** Se denomina subgrupos al conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos que cada entidad controlada ofrezca.
- **Sensibilización.-** Crear conciencia sobre los contenidos del Programa de Educación Financiera, de manera clara y sencilla a través de conceptos básicos y consejos en cuanto al uso adecuado de productos, prestaciones y servicios, medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados.
- **Tamaño.-** Es la clasificación de la entidad controlada de acuerdo a la metodología de percentiles considerando los datos del total de sus activos.
- **Zona Geográfica.-** Se entiende por "Zona Geográfica" al Cantón en el cual las entidades controladas operan o tengan presencia a través de su casa matriz, oficinas o agencias.

Elaborado por: Marcela Cortez Analista

Revisado por: Karla Ramirez Gerente

Aprobado por: Asamblea de representantes