

DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

Resolución No. SB-2015-665 de 17 de agosto de 2015 publicada con Registro Oficial 585 de 11 de septiembre de 2015



El monto de cobertura del seguro de depósitos de acuerdo a la Corporación del Seguro de Depósitos es de USD \$ 32.000,00

ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS

✉ marketing@coopsanjose.fin.ec
☎ 032 988 435 Ext. 1026
🌐 www.coopsanjose.fin.ec

 **CALL CENTER**
023 957 336

1. DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

- ★ Tanto los clientes como los no clientes deben conocer sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
- ★ Tener en claro los alcances y efectos de los productos y servicios que las instituciones financieras otorgan.

2. 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.

3. 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.

4. DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- ★ Las Instituciones Financieras deben procurar tener canales que faciliten al usuario el acceso a los productos y servicios no financieros.

5. DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD

- ★ Direcciona a que las instituciones financieras presten facilidades y un buen trato al usuario para que, de manera oportuna, pueda acceder sin mayores trabas a los productos y servicios que se ofertan.

6. 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.

7. 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 seguro de depósitos, cuando la institución financiera cae en situación de quiebra o liquidación de acuerdo con lo estipulado por los organismos de control como la SB y la SEPS.

8. 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