



DERECHOS del USUARIO FINANCIERO



De acuerdo a lo que establece la **Constitución de la República del Ecuador**, las **personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados** en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

De acuerdo a la ley Orgánica para Defender los **Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos** y Servicios No Solicitados y al Código de Derechos Financieros, **los derechos del usuario financiero son irrenunciables** y se resumen en los siguientes:



Derecho a la educación Financiera.- Todas las Instituciones financieras deben brindar capacitación a socios/ clientes para fortalecer conocimientos para la toma de decisiones adecuadas, llevando a la práctica el principio 5 del Cooperativismo ¡Educación, Formación e Información!.

Derecho a información de productos y servicios.- Tener información veraz, clara, oportuna y completa de los productos y servicios que ofrece la institución financiera, generando espacios para consultas e inquietudes.

Derecho a elegir.- Los socios/clientes tienen la libertad de elegir los servicios y productos como también elegir la institución legalmente constituida con la que quieren aplicar, en función a costos, gastos y beneficios que le ofrezcan.

Derecho a aceptación expresa.- El socio/cliente asumirá los costos y gastos siempre que cuente con la aceptación y firma impresa. Por lo que los contratos y documentos a firmar deben tener letra grande y legible

Derecho a protección de información.- La institución tiene la responsabilidad de salvaguardar y dar buen uso de la información, por lo que el socio debe exigir que se guarde confidencialidad.

Derecho al reclamo.- El socio/cliente tiene derecho a reclamar si considera que sus derechos han sido afectados, y exigirá la corrección y solución a su reclamo.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO FINANCIERO



SOCIOS & CLIENTES tienen las siguientes RESPONSABILIDADES



Cumplir con los plazos, términos y condiciones establecidos por mutuo acuerdo

Pagar puntualmente para mantener un buen historial de crédito



Emplear el crédito para lo que fue solicitado y no prestar su nombre para créditos de otras personas

Canalizar reclamos y denuncias ante la institución u Organismo de Control en caso de alguna eventualidad que ponga en riesgo al usuario financiero



Mantener el respeto y cordialidad con los funcionarios de la institución financiera

Facilitar información veraz y confiable a la institución financiera.



Comunicar inquietudes y solicitar información directamente a la institución.



"Un **usuario financiero consciente transforma** sus derechos y responsabilidades en oportunidades para crecer."